PULINET Journal

การสร้างประสบการณ์ที่มีคุณค่าในการนำชมห้องสมุด (Library Tour) ผ่าน Metaverse Exhibition

ธิดารัตน์ อภิญญานนท์*, นิติยา ศรีวรเดชไพศาล, อัคริมา สุ่มมาตย์, ยุพา ดวงพิมพ์, ณัฐอร เลี้ยวประเสริฐ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น 123 ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40002

Creating a Valuable Experience in Library Tours Through the Metaverse Exhibition

Thidarat Aphinyanon*, Nitiya Srivoradetpaisal, Akarima Soommart

Yupa Duangphim, Nattaon Leawprasert

Khon Kaen University Library, Khon Kaen University

123 Mittraphap Road, Nai Mueang Subdistrict, Mueang District, Khon Kaen Province 40002

E-mail: thidaap@kku.ac.th

▶ รับบทความ 10 กรกฎาคม 2567 ▶ แก้ไขบทความ 26 กันยายน 2567 ▶ ตอบรับบทความ 30 กันยายน 2567

บทคัดย่อ

กระบวนการบริหารประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience Management: CEM) ของงานต้อนรับและนำชม สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น มุ่งเน้นการรับรู้ประสบการณ์โดยรวมของผู้เยี่ยมชม ตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีมีคุณค่าและเกิดความประทับใจแก่ผู้เยี่ยมชม ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์ประสบการณ์ของลูกค้า นำผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะที่ผ่านมาปรับปรุงการให้บริการ 2) การกำหนดโครงสร้างประสบการณ์ลูกค้า ระบุขอบเขตการดำเนินการ หน้าที่ความรับผิดชอบของทีมต้อนรับที่ชัดเจน 3) การออกแบบประสบการณ์ที่มีต่อบริการหรือธุรกิจ กำหนดจุดนำชมห้องสมุดที่เหมาะสมและครอบคลุมบริการทั้งหมด พัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษของผู้นำชม จัดทีมดูแลผู้เยี่ยมชมตามจำนวนที่ดูแลได้ทั่วถึง 4) การออกแบบจุดติดต่อกับลูกค้า จัดระยะเวลาเยี่ยมชมตามจุดนำชมที่กำหนดให้สามารถได้เยี่ยมชมได้ทุกจุด และ 5) การสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง ได้นำเทคโนโลยีจักรวาลนฤมิตเพื่อสร้างประสบการณ์เสมือนจริงผ่านนิทรรศการ "KKU Library Visitors Exhibition" เพื่อรวบรวมนำเสนอภาพถ่ายและวิดีโอจากการเยี่ยมชม มีผู้เข้าชมนิทรรศการมากกว่า 367 ครั้ง และได้รับผลตอบรับในเชิงบวกจากผู้เยี่ยมชมที่ประทับใจและสนใจกลับมาเยี่ยมชมอีกครั้ง จากผลการประเมินความพึงพอใจการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2565-2566 พบว่ามีจำนวนผู้เข้าเยี่ยมชม 32 ครั้ง (จำนวน 1,059 คน) เพิ่มมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ 2565 มีจำนวนผู้เข้าเยี่ยมชม 20 ครั้ง (จำนวน 484 คน) นอกจากอัตราการเยี่ยมชมที่เพิ่มขึ้น พบว่ามีหน่วยงานที่กลับมาศึกษาดูงานซ้ำถึง 4 หน่วยงาน แสดงให้เห็นว่าการสร้างประสบการณ์ที่มีคุณค่าของสำนักหอสมุด สร้างความประทับใจให้แก่ผู้เยี่ยมชม ในเรื่องของทีมผู้นำชมและสภาพแวดล้อมสถานที่นำชม และการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้เยี่ยมชม

คำสำคัญ

การนำชมห้องสมุด, บริการห้องสมุด, จักรวาลนฤมิตร

ผลงานนี้ได้ผ่านการนำเสนอในการประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 14 วันที่ 10-12 มกราคม 2567
จัดโดยศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง และข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

Abstract

The Customer Experience Management (CEM) process for the reception and guided tour service at Khon Kaen University Library focuses on understanding the overall experience of visitors, meeting the needs of target groups, and creating a valuable and memorable experience for visitors. It consists of the following steps:1) Customer Experience Analysis: Using past satisfaction assessments and feedback to improve service delivery. 2) Customer Experience Framework: Defining the scope of operations and clear responsibilities for the reception team. 3) Service/Business Experience Design: Determining suitable library tour spots that cover all services, developing the English language skills of tour guides, and organizing visitor care teams to ensure adequate coverage. 4) Customer Touchpoint Design: Setting tour durations based on designated tour spots to ensure all points are covered. 5) Continuous Innovation: Implementing virtual reality technology to create an immersive experience through the "KKU Library Visitors Exhibition" which showcases photos and videos from visits. The exhibition has received over 367 visits and positive feedback from impressed visitors who expressed interest in returning. The evaluation of the operation's satisfaction in the fiscal year 2022-2023 showed an increase in the number of visitors to 32 (1,059 people) compared to the fiscal year 2022, which had 20 visits (484 people). In addition to the increased visitation rate, four organizations returned for repeat study visits. This indicates that the library's valuable experience has impressed visitors regarding the tour guide team, the tour environment, and the visitors' willingness to return for repeat visits.

Keywords

Library Tour, Library Service, Metaverse Exhibition

บทนำ (Introduction)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) ด้าน Inspirational Activity แก่นักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป โดยกำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2564 - 2568 (KRL14) เพื่อกระตุ้นแรงบันดาลใจสำหรับการเรียนรู้และเปิดโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ (สำนักหอสมุด, 2564) จึงได้มอบหมายให้มีคณะกรรมการต้อนรับและนำชมห้องสมุดขับเคลื่อน KRL นี้ให้บรรลุเป้าหมาย พร้อมกันนี้ รศ.นพ.สุพัชญ์ สีนะวัฒน์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด ได้สนับสนุนการใช้ Metaverse จัดนิทรรศการสำคัญต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการเรียนรู้รูปแบบใหม่ เพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่มุ่งมั่นพัฒนาไปเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้สำหรับทุกคน หรือ “Learning Center for ALL”

ปัจจุบันในประเทศไทยมีห้องสมุดที่มีการพัฒนานวัตกรรมบริการนำชมด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น บริการนำชมด้วยสื่อวีดิทัศน์ออนไลน์, Library Tour 360 องศา, Virtual Library Tour, Visual Content ซึ่งเป็นสื่อที่เน้นการนำเสนอด้วยภาพ และมีข้อมูลประกอบในสื่อน้อย เพื่อสร้างประสบการณ์ใหม่ให้กับผู้มาเยี่ยมชม สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว สอดรับกับบริการที่มีการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้ผู้มาเยี่ยมชมได้รับความรู้ที่ทันสมัยและสร้างประสบการณ์ที่มีคุณค่าให้แก่ผู้มาเยี่ยมชม

การให้บริการนำชมห้องสมุด (Library Tour) ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง แต่ยังขาดการดำเนินงานที่ชัดเจน ขาดทีมนำชมที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษาอังกฤษ พื้นที่ภายในห้องสมุดกว้างไม่สามารถนำชมได้ทั่วถึงตามระยะเวลาในการเยี่ยมชม จุดนำชมนำข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน ขาดการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ

เดิมมีเพียงการเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ประจำวัน เพื่อให้นักศึกษา บุคลากร ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และบุคคลทั่วไป มีโอกาสในการสร้างประสบการณ์ที่มีคุณค่าจากการเยี่ยมชมห้องสมุด คณะกรรมการต้อนรับและนำชมห้องสมุดร่วมกับหน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ จึงได้ศึกษากระบวนการบริหารประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience Management: CEM) เพื่อสร้างการรับรู้ของลูกค้า เป็นการนำประสบการณ์โดยรวมของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ การรับบริการหรือองค์กร มีเป้าหมายในการบริหารประสบการณ์ลูกค้าให้ตรงกับความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้า ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์ประสบการณ์ของลูกค้า 2) การกำหนดโครงสร้างประสบการณ์ลูกค้า 3) การออกแบบประสบการณ์ที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือธุรกิจ 4) การออกแบบจุดติดต่อกับลูกค้า และ 5) การสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง (Schmitt, 2003) เพื่อนำมาวางแผนออกแบบให้ผู้เยี่ยมชมได้รับประสบการณ์ที่ดีและสร้างคุณค่าของงานต้อนรับและนำชมห้องสมุด และ การบริหารประสบการณ์ลูกค้าด้วยเทคโนโลยีเสมือนจริงเป็นการสร้างสรรค์รูปแบบการนำเสนอบริการที่น่าดึงดูดใจ สร้างความแปลกใหม่ มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อกระตุ้นความสนใจต่อบริการ (ลลิตา พ่วงมหา, 2564) การนำเทคโนโลยีจักรวาลนฤมิตรหรือเมตาเวิร์ส (Spatial Metaverse) มาช่วยสร้างประสบการณ์ที่มีคุณค่าให้แก่ผู้เยี่ยมชม เป็นการสร้างพื้นที่สาธารณะในการจัดนิทรรศการดิจิทัล (Metaverse Exhibition) ผ่านเว็บไซต์ https://www.spatial.io/ ที่เข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา และสามารถแก้ปัญหาจุดอ่อนของการจัดการสารสนเทศนิทรรศการแบบเดิม ที่มีข้อจำกัดเรื่องรูปแบบสารสนเทศที่จัดแสดง วัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ งบประมาณ ระยะเวลา (วันชาติ ภูมี, 2566) ดังนั้น คณะกรรมการต้อนรับและนำชมและหน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ จึงนำกระบวนการบริหารประสบการณ์ลูกค้ามาปรับใช้เพื่อให้ผู้มาเยี่ยมชมได้รับสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ เกิดความประทับใจมากที่สุด มีความพึงพอใจในการเยี่ยมชม และนำเทคโนโลยีการสร้างจักรวาลนฤมิตรมาสร้างประสบการณ์ที่มีคุณค่าให้แก่งานนำชมห้องสมุด ที่ชื่อว่า KKU Library Visitors Exhibition เผยแพร่ที่เว็บไซต์สำนักหอสมุด ลิงก์: https://library.kku.ac.th/kkul/kku-library360/ และ Spatial.io ลิงก์: https://www.spatial.io/s/KKU-Library-Visitors-Exhibition-6458556bda4d6c39a60568e7?share=7924660910906287455

วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อสร้างความประทับใจและประสบการณ์ที่ดีในการเยี่ยมชม สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อนำเทคโนโลยีการสร้างจักรวาลนฤมิตรมาสร้างประสบการณ์และสร้างคุณค่าให้งานนำชม

วิธีการดำเนินการ (Methodology)

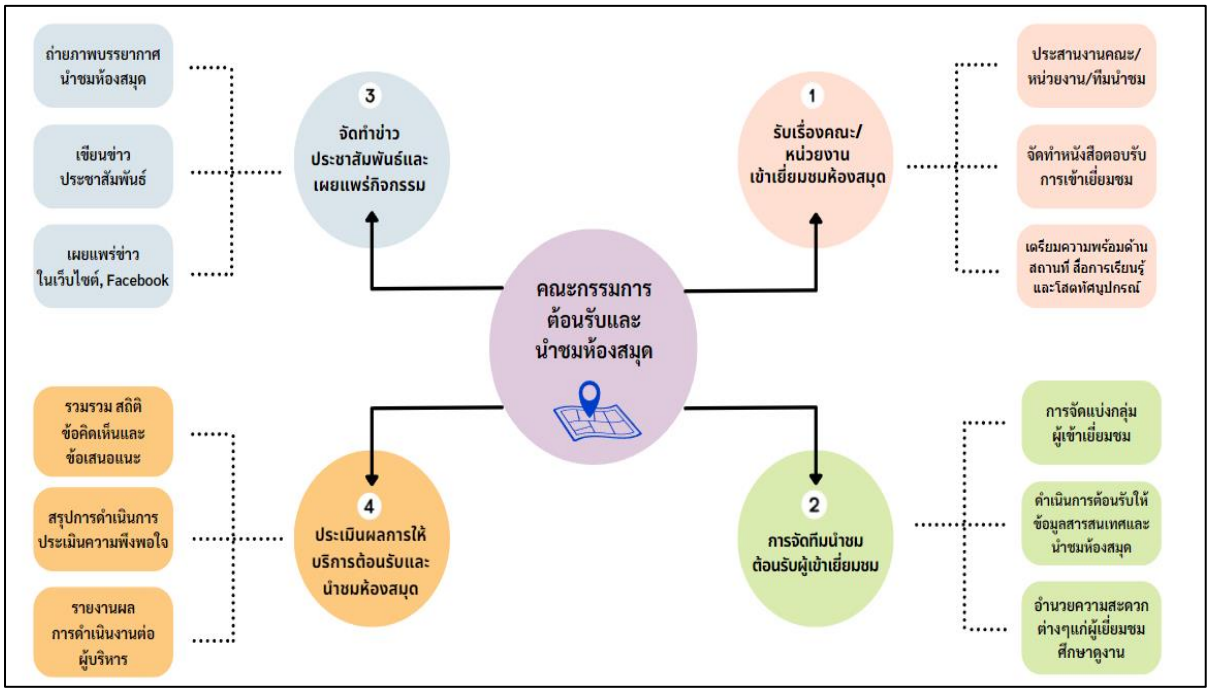
1. การวิเคราะห์ประสบการณ์ของลูกค้า

สำนักหอสมุดมีการจัดเก็บการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการต้อนรับและนำชมห้องสมุด ใช้แบบประเมินการให้บริการในรูปแบบของคิวอาร์โคด (QR Code) เพื่อนำเอาข้อมูลการประเมิน ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะมาปรับปรุงเพื่อพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จากข้อมูลปีงบประมาณ 2565 มีจำนวนผู้เข้าเยี่ยมชม 20 ครั้ง (จำนวน 484 คน) แบ่งเป็นผู้เยี่ยมชมชาวไทย จำนวน 13 ครั้ง ผู้เยี่ยมชมชาวต่างประเทศ จำนวน 7 ครั้ง มีข้อเสนอแนะการให้บริการนำชมห้องสมุด คือ ระยะเวลาในการนำชมแต่ละจุดจำนวนน้อยเกินไป ทีมผู้นำชมมีจำนวนไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เยี่ยมชม แต่ละกลุ่มมีจำนวนมากเกินไปทำให้ไม่ได้ยินเสียงการนำเสนอข้อมูลของผู้นำชม ดังนั้นการให้บริการต้อนรับและนำชมห้องสมุดจำเป็นต้องนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาบริการให้ตรงกับความต้องการ ได้รับประสบการณ์ที่ดีและเกิดความประทับใจของผู้เยี่ยมชมมากขึ้น

2. การกำหนดโครงสร้างประสบการณ์ของลูกค้า

สำนักหอสมุดดำเนินการแก้ไขเปลี่ยนแปลงคณะกรรมการต้อนรับและนำชมห้องสมุด เพื่อให้ดำเนินการต้อนรับและนำชมห้องสมุดเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีหน้าที่ประสานงาน รับเรื่อง เตรียมข้อมูล

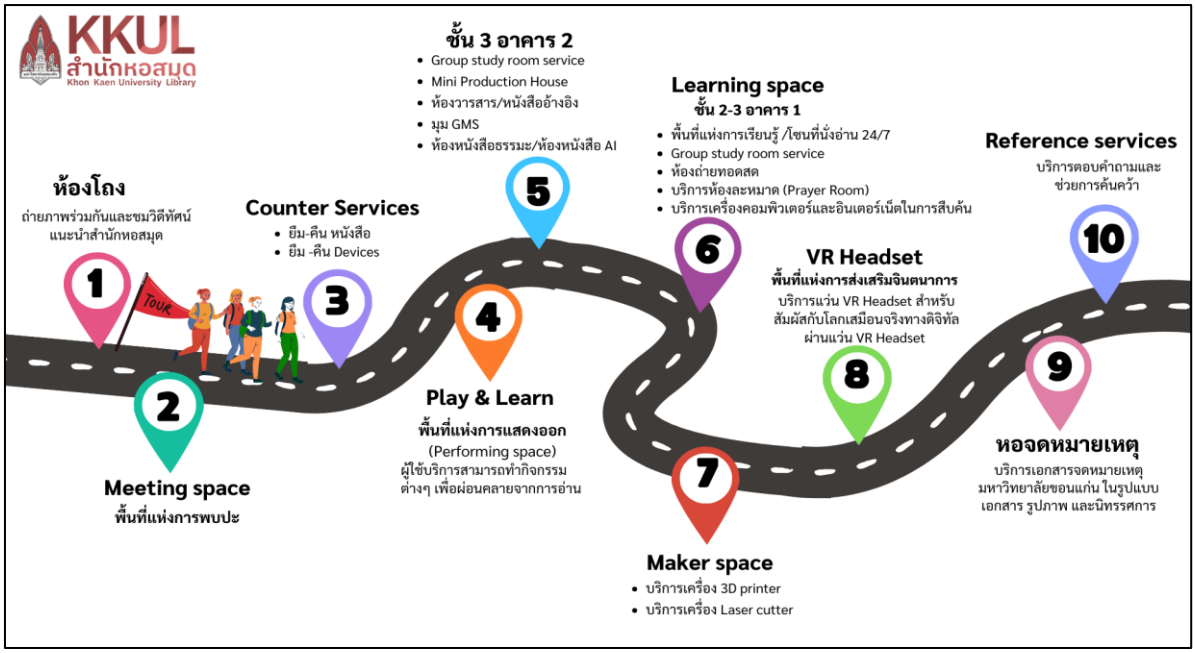
สารสนเทศ เตรียมความพร้อมการต้อนรับให้ข้อมูลความรู้สารสนเทศและนำชมห้องสมุด ตลอดจนอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่ผู้เยี่ยมชมชาวไทยและชาวต่างประเทศ ทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก รวมถึงจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์เผยแพร่กิจกรรมต้อนรับและนำชมห้องสมุดให้เป็นที่รู้จัก พร้อมทั้งนำเสนอภาพลักษณ์อันดีของหน่วยงาน รวบรวมสถิติ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ สรุปการดำเนินการ ประเมินความพึงพอใจ และรายงานผลการดำเนินงาน



ภาพที่ 1 การดำเนินงานต้อนรับและนำชมห้องสมุด

3. การออกแบบประสบการณ์ที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือธุรกิจ

3.1 กำหนดเนื้อหาการบรรยายให้ข้อมูลสารสนเทศในแต่ละจุดนำชม มีการประชุมหารือการกำหนดจุดนำชมห้องสมุด เนื่องจากจุดให้บริการภายในห้องสมุดมีจำนวนมาก จึงกำหนดจุดนำชมห้องสมุดที่เหมาะสมและครอบคลุมบริการทั้งหมด จำนวน 10 จุด ดังภาพที่ 2 จัดทำเนื้อหาในแต่ละจุดนำชมทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อให้ผู้นำชมสามารถถ่ายทอดให้รายละเอียดข้อมูลสารสนเทศที่ครบถ้วน โดยจัดทำในรูปแบบคู่มือการให้บริการต้อนรับและนำชมห้องสมุดภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งการนำชมภาษาอังกฤษมีบุคลากรที่ผ่านโครงการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาต่างประเทศ ภายใต้ KRL19 ตามแผนปฏิบัติการของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (สำนักหอสมุด, 2566) ทั้งนี้เพื่อรองรับการให้บริการสำหรับผู้เยี่ยมชมที่เป็นชาวต่างประเทศที่มีแนวโน้มมากขึ้น



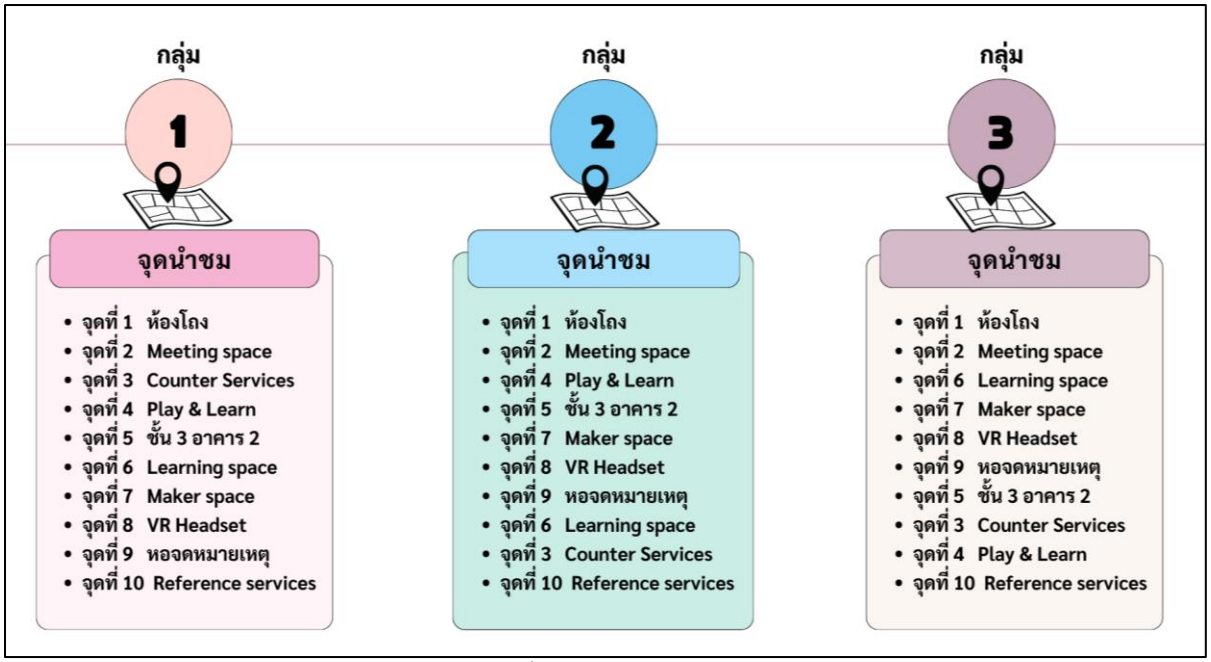
ภาพที่ 2 จุดนำชมห้องสมุด

3.2 การจัดทีมผู้รับผิดชอบต้อนรับและนำชมห้องสมุดทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ มีทีมผู้รับผิดชอบ จำนวนทั้งหมด 4 ทีม แบ่งเป็น ทีม A, ทีม B, ทีม C และทีม D แต่ละทีมจะมีจำนวน 3 คน โดย 1 ทีม จะรับผิดชอบต่อผู้เข้าเยี่ยมชมจำนวนไม่เกิน 50 คน หากผู้เข้าเยี่ยมชมมีจำนวนมากกว่า 50 คนขึ้นไป จัดทีมให้เพิ่มจำนวน 1 ทีม ซึ่งจะจัดคิวตามลำดับเริ่มจากทีม A, ทีม B, ทีม C และทีม D ทั้งนี้จำนวนทีมต้อนรับและนำชมห้องสมุดขึ้นอยู่กับจำนวนคนที่มาเยี่ยมชม

การจัดแบ่งกลุ่มผู้เข้าเยี่ยมชม พิจารณาตามความเหมาะสม ซึ่งจำนวนแต่ละกลุ่มกำหนดไม่เกิน 20 คนต่อผู้นำชม 1 คน เพื่อให้สามารถดูแล แนะนำและให้ข้อมูลสารสนเทศตามเนื้อหาคู่มือการให้บริการต้อนรับและนำชมห้องสมุดแก่ผู้เข้าเยี่ยมชมได้อย่างครบถ้วน

4. การออกแบบจุดติดต่อกับลูกค้า

การต้อนรับและนำชมห้องสมุด โดยทีมผู้นำชมประจำจุดต้อนรับคณะ/หน่วยงานที่เข้าเยี่ยมชมห้องสมุด และแจ้งขั้นตอนระหว่างการเยี่ยมชมห้องสมุด ก่อนการเยี่ยมชม เริ่มต้น จุดที่ 1 โถงด้านหน้าอาคารศูนย์สารสนเทศ เพื่อถ่ายภาพร่วมกันและชมวิดีทัศน์แนะนำสำนักหอสมุด ซึ่งวิดีทัศน์แนะนำมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ กล่าวต้อนรับโดยผู้อำนวยการสำนักหอสมุด และความยาวของวิดีทัศน์จะแตกต่างกันตามความเหมาะสมของเวลาในการเข้าเยี่ยมชม เนื่องจากระยะเวลาการเยี่ยมชมแต่ละคณะ/หน่วยงานมีระยะเวลาจำกัด จากนั้นผู้เข้าเยี่ยมชมห้องสมุดทั้งหมดจะผ่านจุดที่ 1 โถงด้านหน้าอาคารศูนย์สารสนเทศ จุดที่ 2 Meeting space พร้อมกัน และเดินผ่านประตูเข้าสู่ห้องสมุด ผู้นำชมแต่ละกลุ่มนำชมห้องสมุดตามเส้นทางของจุดนำชมที่ได้กำหนดไว้ตามลำดับโดยไม่ซ้ำซ้อนกันขณะในแต่ละจุดนำชม เช่น ทุกกลุ่มจะผ่านจุดที่ 1 และจุดที่ 2 แล้วนั้น ดังนั้นกลุ่มที่ 1 เริ่มต้นนำชมจุดที่ 3 กลุ่มที่ 2 เริ่มต้นนำชมจุดที่ 4 โดยหมุนเวียนตามลำดับหมายเลขของจุดนำชมจนครบทุกจุด ดังภาพที่ 3 ซึ่งแต่ละจุดใช้เวลานำชมในแต่ละจุดเป็นเวลา 10 - 15 นาที ทั้งนี้ ผู้นำชมพาผู้เข้าเยี่ยมชมรวมกันในจุดสุดท้ายคือจุดที่ 10 โดยกล่าวขอบคุณผู้เยี่ยมชมห้องสมุด ประเมินการให้บริการการนำชมห้องสมุด เขียนความประทับใจลงในสมุดเยี่ยมชม และส่งผู้เยี่ยมชมกลับโดยสวัสดิภาพ



ภาพที่ 3 จุดนำชมห้องสมุด

ภาพที่ 4 บรรยากาศการต้อนรับและนำชมห้องสมุด

5. การสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

สำนักหอสมุดมีการนำเทคโนโลยีการสร้างจักรวาลนฤมิตรมาสร้างประสบการณ์ที่มีคุณค่าในงานนำชมห้องสมุดผ่าน Metaverse Exhibition หลังจากคณะกรรมการต้อนรับและนำชมห้องสมุด ให้บริการต้อนรับและนำชมตามขั้นตอนเสร็จเรียบร้อยแล้ว หน่วยประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ได้ดำเนินการถ่ายภาพทั้งภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว เขียนข่าว รวบรวมข้อความในสมุดเยี่ยม นำมาพัฒนาการสร้างประสบการณ์ที่มีคุณค่า ผ่าน Metaverse Exhibition โดยมีขั้นตอนดังนี้

5.1 ศึกษาข้อมูลและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ได้แก่ ชื่อและข้อมูลหน่วยงานของผู้ที่มาศึกษาดูงาน วันที่เข้าศึกษาดูงาน ภาพถ่ายและวิดีโอ 360 องศาบรรยากาศของการเยี่ยมชม ภาพของข้อความในสมุดเยี่ยมชม และลิงก์ข่าวของการเยี่ยมชม ตั้งแต่วันที่ 14 มีนาคม 2565 - 1 มิถุนายน 2566 รวมทั้งสิ้น 34 หน่วยงาน

5.2 ดำเนินการออกแบบและพัฒนา Metaverse Exhibition ด้วย Spatial.io

ทำการเลือก Space สำเร็จรูปของ Spatial.io นั้นคือ Obsidian Gallery เป็นพื้นที่ที่กว้าง สามารถแบ่งโซนได้ 2 ส่วนใหญ่ มีพื้นที่ย่อยที่สามารถนำเสนอผู้เยี่ยมชมได้ค่อนข้างหลากหลาย เหมาะสำหรับการจัดทำบันทึกการเยี่ยมชมสำนักหอสมุดในรูปแบบ Metaverse Exhibition

ภาพที่ 5 แสดงเมนูการออกแบบและตั้งค่าการจัดแสดง

ลงข้อมูลเนื้อหาในบันทึกการเยี่ยมชมสำนักหอสมุดในรูปแบบ Metaverse Exhibition โดยในบันทึกการเยี่ยมชมสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในรูปแบบ Metaverse Exhibition นั้นมีพื้นที่เป็น 2 ส่วนใหญ่ โดยส่วนทางด้านขวาของที่จัดแสดงจะเป็นผู้เยี่ยมชมที่มีสังกัดอยู่ในประเทศไทย และส่วนทางด้านซ้ายของที่จัดแสดงจะเป็นผู้เยี่ยมชมที่มีสังกัดอยู่ในต่างประเทศ

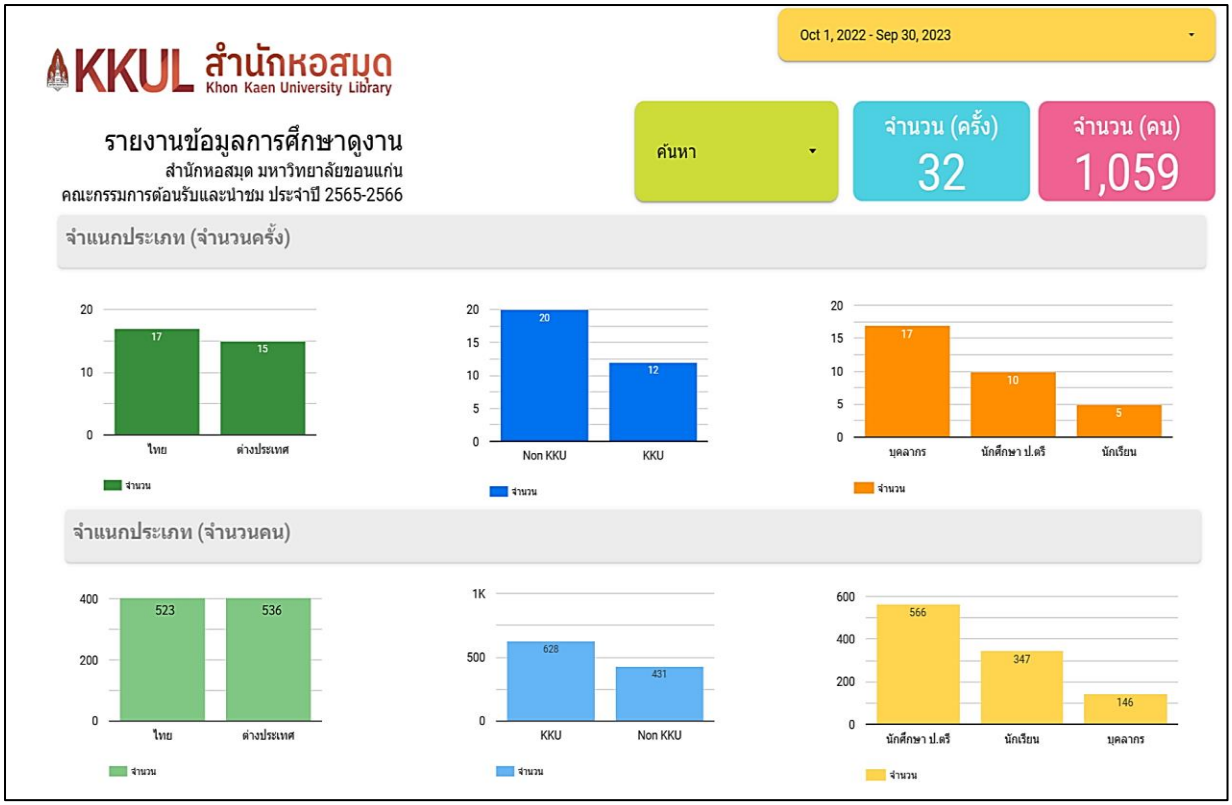
ภาพที่ 6 ตัวอย่างผลการลงข้อมูลเนื้อหา

5.3 หลังดำเนินการ ประเมินผลงาน ปรับปรุงตามข้อเสนอ เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น https://library.kku.ac.th/kkul/kku-library360/ และ Spatial.io ลิงก์ https://www.spatial.io/s/KKU-Library-Visitors-Exhibition-จัดทำคู่มือการสร้าง Metaverse Exhibition เพื่อให้บุคคลทั่วไปที่สนใจศึกษาวิธีการสร้าง Metaverse Exhibition ได้ด้วยตนเอง (https://kku.world/33qrd)

ภาพที่ 7 ภาพการประชาสัมพันธ์ KKU Library Visitors Exhibition

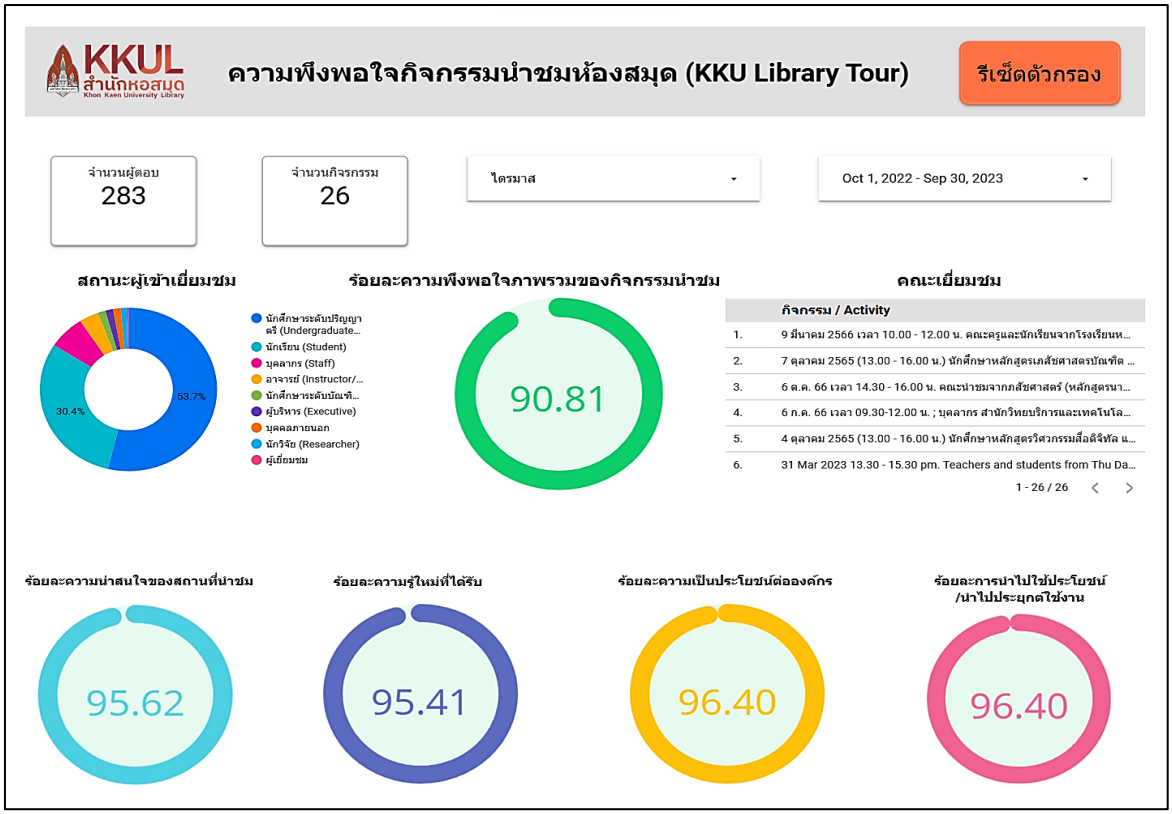
ผลการดำเนินการและอภิปรายผล (Result and Discussion)

ผลจากการนำกระบวนการบริหารประสบการณ์ลูกค้าในงานให้บริการต้อนรับและนำชมห้องสมุด กล่าวคือ คณะกรรมการต้อนรับและนำชมห้องสมุดกำหนดขอบเขต หน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนขึ้น ผู้นำชมที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาศักยภาพด้านภาษาอังกฤษมีความรู้และทักษะการนำเสนอข้อมูลเป็นภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น มีความมั่นใจในการให้บริการ เลือกจุดนำชมที่เป็นจุดเด่นของห้องสมุดเพื่อให้ผู้เยี่ยมชมสามารถนำไปประยุกต์ต่อยอดได้ สามารถถ่ายทอดเนื้อหาข้อมูลแต่ละจุดนำชมที่ครอบคลุมโดยจัดทำในรูปแบบคู่มือทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ แบ่งทีมนำชมดูแลผู้เยี่ยมชมได้อย่างทั่วถึง เยี่ยมชมแต่ละจุดได้ตามระยะเวลาที่กำหนด และตรงตามความต้องการของผู้เข้าเยี่ยมชม ส่งผลให้การให้บริการต้อนรับและนำชมห้องสมุด ในปีงบประมาณ 2566 (วันที่ 1 ตุลาคม 2565 - 30 กันยายน 2566) พบว่า มีจำนวนผู้เข้าเยี่ยมชม 32 ครั้ง (จำนวน 1,059 คน) จำแนกเป็นผู้เยี่ยมชมคนไทย จำนวน 17 ครั้ง (จำนวน 523 คน) ผู้เยี่ยมชมชาวต่างประเทศ จำนวน 15 ครั้ง (จำนวน 536 คน) เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 12 ครั้ง (จำนวน 628 คน) บุคลากรภายนอก จำนวน 20 ครั้ง (จำนวน 431 คน) แยกเป็นบุคลากร จำนวน 17 ครั้ง (จำนวน 146 คน) นักศึกษาปริญญาตรี จำนวน 10 ครั้ง (จำนวน 566 คน) และนักเรียน จำนวน 5 ครั้ง (จำนวน 347 คน) ซึ่งจากข้อมูลปีงบประมาณ 2565 มีจำนวนผู้เข้าเยี่ยมชม 20 ครั้ง (จำนวน 484 คน)



ภาพที่ 8 สถิติการให้บริการต้อนรับและนำชมห้องสมุด ปีงบประมาณ 2566

ความพึงพอใจการให้บริการต้อนรับและนำชมห้องสมุด ปีงบประมาณ 2566 พบว่า มีจำนวนผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 283 คน พบว่า มีความพึงพอใจของสถานที่นำชมร้อยละ 95.62 ความรู้ใหม่ที่ได้รับร้อยละ 95.41 ความเป็นประโยชน์ต่อองค์กรร้อยละ 96.40 การนำไปใช้ประโยชน์/นำไปประยุกต์ใช้งานร้อยละ 96.40 สรุปโดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ 90.81 และข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ทางผู้เยี่ยมชมได้ชื่นชม ขอบคุณคณะผู้นำชมที่ได้ให้ความรู้และประสบการณ์ที่ดีที่ได้รับในขณะการเยี่ยมชม ส่วนข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ต้องปรับปรุงเพิ่มเติม ทางคณะกรรมการต้อนรับและนำชมห้องสมุดได้นำมาประชุมหารือร่วมกันเพื่อปรับปรุงการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้เข้าเยี่ยมชม เกิดความประทับใจและได้รับประสบการณ์ที่ดีต่อไปมากขึ้น และจำนวนหน่วยงานที่มาเยี่ยมชมสำนักหอสมุด เมื่อนำข้อมูลจากปีงบประมาณ 2565 และ 2566 มาเปรียบเทียบ พบว่า มีจำนวนหน่วยงานที่สนใจเข้าเยี่ยมชมเพิ่มขึ้นจาก 20 เป็น 32 คิดเป็นร้อยละ 80 เมื่อเทียบจากปีที่ผ่านมา



ภาพที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจ ปีงบประมาณ 2566

ผลจากการนำเทคโนโลยีจักรวาลนฤมิตรมาสร้างประสบการณ์และสร้างคุณค่าในการนำชมห้องสมุดผ่าน Metaverse Exhibition ได้ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางของสำนักหอสมุด ตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม 2566 โดยส่งอีเมลภาพข่าวและลิงก์ Metaverse Exhibition ให้แก่หน่วยงานที่เคยมาเยี่ยม มีผู้เข้าชมนิทรรศการมากกว่า 367 ครั้ง และได้รับอีเมลตอบกลับจากผู้ว่าเยี่ยมชมว่าหลังจากได้เข้าเยี่ยมชม KKU Library Visitors Exhibition แล้วเห็นภาพการเยี่ยมชมของสถาบันตนเองแล้วรู้สึกประทับใจให้แก่ผู้มาเป็นชมเป็นอย่างยิ่ง สอดคล้องกับงานเขียนของ ขวัญชนก วิริยกุลโอภาศ (2562) ที่ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่าห้องสมุดควรพัฒนานวัตกรรมบริการนำชมด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยสอดคล้องกับบริการที่มีการเปลี่ยนแปลง ส่งผลให้ผู้มาเยี่ยมชมได้รับความรู้ที่ทันสมัยและสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาเยี่ยมชมอีกด้วย

ภาพที่ 11 กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำเสนอผลงานการผลิตสื่อการเรียนรู้ดิจิทัล มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดโดยศูนย์นวัตกรรมการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในวันอังคารที่ 29 สิงหาคม 2566

อภิปรายผล

จากการที่นำการบริหารประสบการณ์ลูกค้ามาปรับใช้ในงานต้อนรับและนำชมห้องสมุด เพื่อสร้างความประทับใจและประสบการณ์ที่มีคุณค่าผ่าน KKU Library Visitors Exhibition เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลปีงบประมาณ 2565 จำนวนผู้เข้าเยี่ยมชม 20 ครั้ง ปีงบประมาณ 2566 มีจำนวนผู้เข้าเยี่ยมชม 32 ครั้ง พบว่ามีจำนวนผู้เข้าเยี่ยมชมเพิ่มขึ้น 12 ครั้ง ดังตารางที่ 1 นอกจากจำนวนผู้เยี่ยมชมเพิ่มขึ้นแล้ว พบว่ามีหน่วยงานที่กลับมาศึกษาดูงานซ้ำถึง 4 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น 2 หน่วยงาน (นักเรียนมัธยมศึกษา และนักศึกษาปริญญาตรี) และหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยขอนแก่น 2 หน่วยงาน (นักเรียนมัธยมศึกษา) แสดงให้เห็นว่าในการสร้างประสบการณ์ที่มีคุณค่า สามารถสร้างความประทับใจและความผูกพันให้กับผู้มาศึกษาดูงานส่งผลให้มีหน่วยงานมาศึกษาดูงานซ้ำ

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบจำนวนของหน่วยงานที่มาศึกษาดูงาน ปีงบประมาณ 2565 และปีงบประมาณ 2566

ประเภทผู้เยี่ยมชม	ปีงบประมาณ 2565	ปีงบประมาณ 2566
ผู้เยี่ยมชมชาวไทย	13	17
ผู้เยี่ยมชมชาวต่างประเทศ	7	15
รวม	**20**	**32**

เมื่อนำเทคโนโลยีมาสร้างประสบการณ์และการสร้างคุณค่าให้งานนำชมห้องสมุดผ่าน KKU Library Visitors Exhibition ทำให้ห้องสมุดมีช่องทางในการเผยแพร่นิทรรศการนำชมในรูปแบบจักรวาลนฤมิตรหรือเมตาเวิร์ส (Spatial Metaverse) และเพื่อเป็นการพัฒนาต่อยอดการให้บริการต้อนรับและนำชม ในปีงบประมาณ 2567 หน่วยเทคโนโลยีดิจิทัล สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น จะพัฒนาการต่อยอดระบบนำชมให้มีคุณค่ามายิ่งขึ้นในรูปแบบระบบแนะนำและเสริมทักษะการใช้บริการภายในห้องสมุดในรูปแบบ Immersive VR

ภาพที่ 10 แสดงยอดผู้เข้าเยี่ยมชม KKU Library Visitors Exhibition

บทสรุป (Conclusion)

กระบวนการบริหารประสบการณ์ลูกค้าในงานต้อนรับและนำชมห้องสมุด เป็นการรับรู้ประสบการณ์โดยรวมของผู้เยี่ยมชม วิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะที่ผ่านมาปรับปรุงแก้ไข หาวิธีแนวทางการดำเนินงานและทำความเข้าใจพฤติกรรมของผู้เยี่ยมชมที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นนักศึกษา บุคลากร ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และบุคคลทั่วไป เพื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างหลากหลาย โดยกำหนดโครงสร้างในรูปแบบคณะกรรมการต้อนรับและนำชมห้องสมุดระบุขอบเขต หน้าที่และความรับผิดชอบของงานต้อนรับและนำชมที่ชัดเจนขึ้น ทีมผู้นำชมมีความมั่นใจในการให้บริการ สามารถถ่ายทอดนำเสนอข้อมูลแต่ละจุดนำชมทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษได้ครบถ้วน ทีมนำชมดูแลผู้เยี่ยมชมได้อย่างทั่วถึง การเยี่ยมชมแต่ละจุดเป็นไปตามตามระยะเวลาที่กำหนด และตรงตามความต้องการตามวัตถุประสงค์ในการเข้าเยี่ยมชม และเดิมมีเพียงการจัดทำภาพข่าวประจำวันประชาสัมพันธ์การเข้าเยี่ยมชมจากหน่วยงานต่าง ๆ ผ่านทางเว็บไซต์และทาง Facebook page ของสำนักหอสมุด การสร้างนวัตกรรมต่อเนื่องเป็นอีกขั้นตอนของบริหารประสบการณ์ลูกค้า จึงได้นำเอาเทคโนโลยีสร้างจักรวาลนฤมิตรมาสร้างประสบการณ์และการสร้างคุณค่าให้งานนำชมห้องสมุดผ่าน KKU Library Visitors Exhibition เผยแพร่ที่เว็บไซต์สำนักหอสมุด ลิงก์: https://library.kku.ac.th/kkul/kku-library360/ และ Spatial.io ลิงก์ https://www.spatial.io/s/KKU-Library-Visitors-Exhibition-6458556bda4d6c39a60568e7?share=7924660910906287455 เป็นการรวบรวมนำภาพถ่าย วิดีโอความประทับใจในการเข้าเยี่ยมชมของหน่วยงานต่างๆ โดยได้รับการตอบรับที่ดีจากผู้เข้าชม มีผู้เข้าชมนิทรรศการมากกว่า 367 ครั้ง และส่งอีเมลประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้เข้าเยี่ยมชมห้องสมุด ได้รับอีเมลตอบกลับจากผู้ว่าเยี่ยมชมว่าหลังจากได้เข้าเยี่ยมชม KKU Library Visitors Exhibition แล้วรู้สึกประทับใจ สร้างแรงบันดาลใจ และสนใจกลับมาเยี่ยมชมใหม่อีกครั้งต่อไป

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการต้อนรับและนำชมห้องสมุด ปีงบประมาณ 2566 มีจำนวนหน่วยงานผู้เข้าเยี่ยมชมห้องสมุดเพิ่มขึ้น ซึ่งมีผู้เข้าเยี่ยมชมทั้งหมด 32 ครั้ง (จำนวน 1,059 คน) เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2565 ที่มีจำนวนหน่วยงานผู้เข้าเยี่ยมชม 20 ครั้ง (จำนวน 484 คน) โดยผู้เข้าเยี่ยมชมแบ่งเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น บุคลากรภายนอก นักศึกษาปริญญาตรี และนักเรียน แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จในการสร้างประสบการณ์ที่มีคุณค่า เกิดความประทับใจ การใช้บริการซ้ำ การแนะนำและบอกต่อของผู้เยี่ยมชม

รายการอ้างอิง (References)

ขวัญชนก วิริยกุลโอภาศ. (2562). *ไปด้วยกันกับฉัน: บริการนำชมห้องสมุด*. ใน การประชุมวิชาการ PULINET ครั้งที่ 9. ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค.

ลลิตา พ่วงมหา. (2564). แนวทางการบริหารประสบการณ์ลูกค้าด้วยเทคโนโลยีเสมือนจริง. *วารสารนิเทศศาสตร์*, 39(3), 113-123.

วันชาติ ภูมี, ปริญญา จันทา และสุพิชญา คำชมภู. (2566). *นิทรรศการเสมือนจริง มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 13. (น. 479-488) ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค.

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2564). *แผนยุทธศาสตร์การบริหารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ.2564 - 2568*. สำนักหอสมุด.

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2566). *แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566*. สำนักหอสมุด.

Schmitt, H. B. (2003). *Customer Experience Management*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.