

CEM กับการเชื่อมโยงสู่งานบริการห้องสมุด:
กรณีศึกษา ห้องสมุด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
Connect to Library Service with CEM : A Case Study of
Sukhothai Thammathirat Open University Library

เพ็ญพรรณ จารุสาร

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช e-mail: penpan.jar@stou.ac.th

บทคัดย่อ

สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในฐานะห้องสมุดมหาวิทยาลัย นำการออกแบบจุดติดต่อลูกค้า ซึ่งเป็นกลยุทธ์การตลาดจากขั้นตอนหนึ่งของแนวคิดการบริหารประสบการณ์ลูกค้ามาปรับปรุงและพัฒนางานบริการห้องสมุดให้แก่นักศึกษาปริญญาเอกเพื่อให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ที่ดี โดยวิเคราะห์ช่องทางการใช้บริการห้องสมุดและสถิติการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาปริญญาเอก ปีการศึกษา 2557 จำแนกตามจุดติดต่อกับลูกค้า รวมถึงการสัมภาษณ์บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และสัมภาษณ์นักศึกษาปริญญาเอกในสาขาวิชาที่มีการใช้บริการห้องสมุดมากที่สุด ลำดับ 1-3 ทำให้ห้องสมุดสามารถออกแบบจุดติดต่อประสบการณ์ลูกค้า จำแนกตามจุดติดต่อประสบการณ์ตรง และ จุดติดต่อประสบการณ์ทางอ้อม เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นกับนักศึกษาปริญญาเอก ลดอุปสรรคในเรื่องระยะทาง สถานที่ ได้รับสารสนเทศตรงตามความต้องการและทันต่อการนำไปใช้ เกิดความประทับใจ เป็นประสบการณ์เหนือความคาดหวังได้

คำสำคัญ:

การออกแบบจุดติดต่อลูกค้า, การบริหารประสบการณ์ลูกค้า, การบริการห้องสมุด

Abstract

The Office of Documentation and Information, Sukhothai Thammathirat Open University as a university library applied the designing of customer interface as a marketing strategy from the concept stage of Customer Experience Management to improve and develop library services for doctoral students. So that students have good experience. By channel analysis and statistics of library service for doctoral students in academic year 2557 by customer interface. Includes interviews with reference librarians and doctoral students in disciplines that are most highly used library services ranking at 1-3. Library can designing of customer interface by face-to-

face and personal-but-distant. To build a good relationship with the doctoral students. Reduce barriers of distance and place. Get information for requirement and timely implementation. Good impression. The experience was above expectations.

Keyword:

Touch Points, Customer Experience Management, Library Services

บทนำ

รูปแบบการเรียนระดับปริญญาเอกของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เน้นการวิจัยที่มุ่งเน้นให้นักศึกษาสามารถศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นอิสระด้วยตนเองภายใต้การให้คำแนะนำปรึกษาอย่างเป็นระบบ โดยศึกษาจากสื่อการศึกษาหลายประเภท ซึ่งสำนักบรรณสารสนเทศในฐานะห้องสมุดมหาวิทยาลัยได้ทำหน้าที่สนับสนุนและส่งเสริมการศึกษา ค้นคว้าและวิจัยแก่นักศึกษา ด้วยการจัดบริการที่หลากหลายครอบคลุมบริการพื้นฐาน บริการเชิงรุก และบริการเสริมต่างๆ เพื่อให้นักศึกษาเข้าถึงสื่อการศึกษาได้อย่างเต็มที่ เช่น บริการนำส่งเอกสารพร้อมใช้สิทธิการถ่ายเอกสารจำนวน 1,000 บาท ที่จัดให้บริการเฉพาะนักศึกษาปริญญาเอกที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษานั้นๆ เป็นต้น ทั้งนี้จากสถิติการใช้บริการห้องสมุดในปีการศึกษา 2557 พบว่า กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาเอก ยังมีการใช้บริการห้องสมุดในบางประเภทน้อย ไม่สอดคล้องกับรูปแบบการเรียนการสอนที่จำเป็นต้องเข้าถึงสารสนเทศจำนวนมาก ห้องสมุดตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวจึงนำกลยุทธ์การตลาดมาปรับใช้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ สนับสนุนให้เกิดการใช้สื่อการศึกษาที่จัดให้บริการอย่างคุ้มค่าและผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

การออกแบบจุดติดต่อลูกค้า (Touch points) เป็นกลยุทธ์การตลาดจากขั้นตอนหนึ่งของแนวคิดการบริหารประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience Management: CEM) ที่มีเป้าหมายสำคัญเพื่อเชื่อมโยงสินค้าหรือบริการขององค์กรให้เข้าไปอยู่ในวิถีชีวิตของลูกค้า ทั้งก่อนการซื้อ ระหว่างการซื้อ และหลังการซื้อ เพื่อสร้างเหตุการณ์น่าประทับใจ ซึ่งห้องสมุดเป็นองค์กรบริการที่ให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นหลัก และผู้ใช้บริการมีความต้องการสารสนเทศเพิ่มขึ้นทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ โดยที่จากการวิจัยเรื่อง การบริหารประสบการณ์ลูกค้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยไทย พบว่า มหาวิทยาลัยวิจัยไทยมีการดำเนินการออกแบบจุดติดต่อกับลูกค้า แต่ประสบปัญหาด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ (เพ็ญพรรณ จารุสาร, 2557) กอปรกับห้องสมุด มสธ. เป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยในระบบการศึกษาทางไกล ผู้เรียนและผู้สอนอยู่ห่างไกลกัน การออกแบบจุดติดต่อกับลูกค้าจึงเป็นสิ่งจำเป็น ดังนั้น ห้องสมุด มสธ. จึงนำการออกแบบจุดติดต่อกับลูกค้านำมาปรับใช้เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดกับนักศึกษาปริญญาเอก ช่วยลดอุปสรรคในเรื่องระยะทาง สถานที่ ให้นักศึกษาได้รับสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการและทันต่อการนำไปใช้ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว เกิดความประทับใจ เป็นประสบการณ์เหนือความคาดหวัง

วัตถุประสงค์

เพื่อออกแบบจุดติดต่อประสบการณ์ลูกค้าในงานบริการห้องสมุด สำหรับนักศึกษาปริญญาเอก มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ขอบเขตการศึกษา

1. เนื้อหา

1. 1 การออกแบบจุดติดต่อกับลูกค้าจากแนวคิดการบริหารประสบการณ์ลูกค้า

1.2 บริการห้องสมุดของห้องสมุดส่วนกลาง สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้แก่

1.2.1 บริการพื้นฐาน ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสอน/แนะนำการค้นคว้าทางวิชาการ บริการระหว่างห้องสมุด

1.2.2 บริการเชิงรุก ได้แก่ บริการนำส่งเอกสาร บริการสิทธิการถ่ายเอกสาร บริการหนังสือสำรอง

1.2.3 บริการเสริม ได้แก่ บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารทาง SMS, อีเมล, Facebook

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

2.1.1 บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ของสำนักบรรณสารสนเทศ จำนวน 8 คน

2.1.2 นักศึกษาระดับปริญญาเอก ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ใช้บริการห้องสมุดในปีการศึกษา 2557 จำนวน 366 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

2.2.1 บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จำนวน 8 คน

2.2.2 นักศึกษาระดับปริญญาเอก โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 6 คน โดยพิจารณาจากสาขาวิชาที่มีการใช้บริการมากที่สุด ในปีการศึกษา 2557 ลำดับ 1-3 ได้แก่ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ สาขาวิชานิติศาสตร์ และสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาละ 2 คน

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดการบริหารประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience Management) ของชมิตต์ (Schmitt, 2003) ในกระบวนการการออกแบบจุดติดต่อกับลูกค้าใน 2 จุดติดต่อ ได้แก่ 1) จุดติดต่อประสบการณ์ตรง ได้แก่ ผู้ให้บริการ และการจัดกิจกรรม และ 2) จุดติดต่อประสบการณ์ทางอ้อม ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อทางเสียง และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

1.2 รายงานการวิจัย เรื่อง การบริหารประสบการณ์ลูกค้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยไทย ปี 2557

1.3 สถิติการใช้บริการห้องสมุด ของนักศึกษาระดับปริญญาเอก ในปีการศึกษา 2557

1.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด ประจำปีงบประมาณ 2557

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จำนวน 2 ชุด คือ แบบสัมภาษณ์สำหรับบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า และแบบสัมภาษณ์สำหรับนักศึกษาปริญญาเอก

2.1 แบบสัมภาษณ์สำหรับบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า แบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการให้บริการห้องสมุดนักศึกษาปริญญาเอก ปัญหา/อุปสรรคในการให้บริการนักศึกษาปริญญาเอก และข้อเสนอแนะการให้บริการนักศึกษาปริญญาเอก

2.2 แบบสัมภาษณ์สำหรับนักศึกษาปริญญาเอก แบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์ และตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการใช้บริการห้องสมุด ช่องทางการใช้บริการห้องสมุด และข้อเสนอแนะการใช้บริการห้องสมุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การสัมภาษณ์บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และนักศึกษาระดับปริญญาเอกที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 1-15 ธันวาคม 2558

4. การรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผล โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ และวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากการศึกษา สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์จุดติดต่อประสบการณ์ลูกค้าของนักศึกษาปริญญาเอก

1.1 ช่องทางการใช้บริการห้องสมุดและสถิติการใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาปริญญาเอก ปีการศึกษา 2556-2557 จำแนกตามจุดติดต่อประสบการณ์ลูกค้า พบว่า

1.1.1 จุดติดต่อประสบการณ์ทางตรง นักศึกษาปริญญาเอกมีจุดติดต่อกับผู้ให้บริการโดยตรงมากที่สุด ได้แก่ บรรณารักษ์ให้บริการ ณ จุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการยืมคืน สำหรับการจัดกิจกรรมที่นักศึกษามีการติดต่อโดยตรง ได้แก่ กิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งเป็นกิจกรรมกลางของมหาวิทยาลัยที่จัดขึ้นให้นักศึกษาใหม่ทุกคนต้องเข้าร่วม เพื่อทำความเข้าใจวิธีการศึกษาระดับปริญญาเอกในระบบการศึกษาทางไกลและหลักสูตรที่สมัครเข้าศึกษา รวมทั้งการปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อวางแผนการเรียนร่วมกัน ซึ่งห้องสมุดมีส่วนร่วมในการบรรยายแนะนำสื่อการศึกษาและบริการห้องสมุดให้นักศึกษาทราบ

1.1.2 จุดติดต่อประสบการณ์ทางอ้อม ห้องสมุด มสธ. มีการจัดบริการผ่านจุดติดต่อทางอ้อมมากที่สุด ได้แก่ เว็บไซต์ห้องสมุด โดยนักศึกษาสามารถเข้าถึงสื่อการศึกษาและบริการต่างๆ ผ่านแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการนำส่งเอกสาร บริการสอน/แนะนำการค้นคว้าทางวิชาการ และฐานข้อมูลสำหรับตรวจสอบสิทธิการใช้บริการนำส่งเอกสารในสิทธิหนึ่งพันบาท

1.2 การให้บริการของบรรณารักษ์ งานตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

จากการสัมภาษณ์บรรณารักษ์งานตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า พบว่า ผู้ให้บริการทุกคนมีการติดต่อกับนักศึกษาปริญญาเอก ณ จุดบริการ ทั้งนี้มีจุดติดต่อบางช่องทางที่บรรณารักษ์ที่ได้รับมอบหมาย ให้บริการนักศึกษาปริญญาเอกเท่านั้น ที่สามารถติดต่อกับนักศึกษาปริญญาเอก ได้แก่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ SMS Facebook และจดหมาย

ปัญหา/อุปสรรคในการให้บริการ คือ บรรณารักษ์ที่ให้บริการนักศึกษาระดับปริญญาเอกโดยตรงได้รับข้อมูลนักศึกษาไม่เป็นปัจจุบัน เช่น ที่อยู่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หมายเลขโทรศัพท์ ข้อมูลการลงทะเบียนเรียนภาคการศึกษาปัจจุบัน ทำให้ห้องสมุดไม่สามารถสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์บริการห้องสมุดถึงนักศึกษาโดยตรงได้ ทั้งนี้บรรณารักษ์ได้เสนอแนะวิธีการแก้ปัญหา คือ กำหนดผู้รับผิดชอบในการติดตามข้อมูลนักศึกษาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักทะเบียนและวัดผล สำนักบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาและอาจารย์ที่ปรึกษาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ควรเพิ่มบริการเชิงรุกหรือกิจกรรมสำหรับนักศึกษาปริญญาเอกมากขึ้น เพื่อให้นักศึกษาเห็นโอกาสในการเข้ามาใช้บริการห้องสมุด

1.3 การใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษาปริญญาเอก

จากการสัมภาษณ์นักศึกษาปริญญาเอก พบว่า การใช้บริการห้องสมุดของนักศึกษา มีการใช้บริการเสริม อาทิ บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารทาง SMS มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ บริการเฉพาะ และบริการพื้นฐานตามลำดับ และช่องทางการใช้บริการห้องสมุด นักศึกษาติดต่อผ่านช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ จดหมาย SMS และโทรศัพท์ ตามลำดับ เนื่องจากนักศึกษาปริญญาเอกมีภูมิลำเนากระจายทุกภูมิภาคของประเทศ ห่างไกลจากห้องสมุดส่วนกลาง ซึ่งบริการและช่องทางการใช้บริการดังกล่าวไม่มีอุปสรรคด้านการเดินทาง

2. การออกแบบจุดติดต่อกับลูกค้า ในงานบริการห้องสมุด สำหรับนักศึกษาปริญญาเอก

ห้องสมุดมีการออกแบบจุดติดต่อประสบการณ์ลูกค้า สำหรับนักศึกษาปริญญาเอก โดยปรับปรุงจากการให้บริการแบบเดิม ดังนี้

จุดติดต่อประสบการณ์	การให้บริการแบบเดิม	ผลการออกแบบ จุดติดต่อประสบการณ์ลูกค้า
<p>จุดติดต่อทางตรง</p> <p>1. ผู้ให้บริการ</p> <p>2. การจัดกิจกรรม</p> <p>2.1 การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่</p> <p>2.2 บริการแนะนำการค้นคว้าทางวิชาการ</p>	<p>มีบรรณารักษ์ให้บริการ ณ พื้นที่บริการ รวมถึงมีบรรณารักษ์ที่ให้บริการห้องสมุดสำหรับนักศึกษาปริญญาเอก</p> <p>บรรยายในกิจกรรมกลางของมหาวิทยาลัยร่วมกับหน่วยงานอื่น</p> <p>บรรยายตามความต้องการของนักศึกษา ตามหลักสูตรการให้การศึกษาห้องสมุดที่ห้องสมุดจัดทำขึ้น</p>	<p>เพิ่มความรู้ และทักษะการให้บริการกับบรรณารักษ์ที่ให้บริการ ณ พื้นที่บริการ เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานบริการ การอบรมฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น รวมถึงมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบติดตามข้อมูลนักศึกษาให้เป็นปัจจุบันจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>เพิ่มการปฐมนิเทศเชิงปฏิบัติการในส่วนของ การค้นคว้าสารสนเทศของห้องสมุดทางออนไลน์ให้กับนักศึกษาใหม่</p> <p>เพิ่มการประชาสัมพันธ์บริการผ่านช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ จดหมาย SMS และโทรศัพท์</p>
<p>จุดติดต่อทางอ้อม</p> <p>1. สื่อบุคคล</p> <p>1.1 คณาจารย์</p> <p>1.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา เช่น สำนักทะเบียนและวัดผล สำนักบัณฑิตศึกษา เป็นต้น</p> <p>2. สื่อที่ไม่ใช่บุคคล</p> <p>2.1 จดหมาย</p>	<p>ประชาสัมพันธ์งานบริการและสื่อการศึกษาของห้องสมุดสำหรับนักศึกษาปริญญาเอกผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด</p> <p>มีการติดตามข้อมูลนักศึกษาภาคการศึกษาละ ครั้ง 1</p> <p>ส่งจดหมายประชาสัมพันธ์ตามที่อยู่ที่ได้จากนักศึกษาในกิจกรรมปฐมนิเทศ และฐานข้อมูลสมาชิกห้องสมุด</p>	<p>ประชาสัมพันธ์งานบริการและสื่อการศึกษาของห้องสมุดสำหรับนักศึกษาปริญญาเอกผ่านบันทึกข้อความ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และโทรศัพท์ แก่ประธานชุดวิชาที่สอนนักศึกษาปริญญาเอก รวมถึงคณาจารย์ที่เป็นกรรมการดูแลชุมชนิพนธ์</p> <p>เพิ่มความรู้ในการติดตามข้อมูลนักศึกษาส่วนที่เป็นข้อมูลการลงทะเบียนเรียนในแต่ละภาคการศึกษา</p> <p>มีการติดตามข้อมูลที่อยู่นักศึกษาให้เป็นปัจจุบันทุกภาคการศึกษา และเพิ่มการประชาสัมพันธ์บริการและสื่อการศึกษาของ</p>

จุดติดต่อประสบการณ์	การให้บริการแบบเดิม	ผลการออกแบบ จุดติดต่อประสบการณ์ลูกค้า
2.2 โทรศัพท์	สอบถามนักศึกษาเมื่อได้รับข้อมูลการขอใช้บริการที่ไม่ชัดเจน หรือแจ้งผลการใช้บริการ	ห้องสมุด ผ่านช่องทางดังกล่าวในคราวเดียวกัน ติดต่อนักศึกษาที่ไม่ได้มาใช้บริการห้องสมุดในแต่ละภาคการศึกษา และติดต่อนักศึกษาเมื่อบรรณารักษ์ได้พบเจอหัวข้อหรือประเด็นที่นักศึกษาเคยใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าเพิ่มเติม เพื่อให้บริการนำส่งเอกสาร
3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ 3.1 อีเมล	สร้างอีเมลรูปจำแนกตามสาขาวิชา และการลงทะเบียนแต่ละภาคการศึกษา	เพิ่มข้อมูลความสนใจหัวข้อวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา โดยเก็บข้อมูลจากผลการใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าลงในอีเมล

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาความคิดเห็นหรือทัศนคติของนักศึกษาระดับปริญญาเอกในสาขาวิชาที่มีการใช้บริการห้องสมุดน้อย
2. ควรขยายการศึกษาไปยังกลุ่มเป้าหมายอื่นๆ เช่น นักศึกษาปริญญาโท คณาจารย์ และนักวิจัยของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ห้องสมุดได้ออกแบบพร้อมปรับปรุงจุดติดต่อประสบการณ์ ในงานบริการห้องสมุด สำหรับนักศึกษาปริญญาเอกที่เหมาะสมกับระบบการศึกษาทางไกล
2. ส่งเสริมให้นักศึกษาสามารถเข้าถึงสื่อการศึกษาและบริการของห้องสมุดเพื่อสนับสนุนการเรียน และการทำวิจัย
3. ส่งเสริมการใช้บริการและสื่อการศึกษา ได้อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์
4. ห้องสมุดพัฒนาบริการเชิงรุก

รายการอ้างอิง

- นจิตต์ แจ่งเจนกิจ. (2549). *กลยุทธ์การบริหารประสบการณ์ของลูกค้า*. กรุงเทพฯ: พิฆเนศ พรินท์ติ้ง เซ็นเตอร์.
- เพ็ญพรรณ จารุสาร. (2557). *การบริหารประสบการณ์ลูกค้าของห้องสมุดมหาวิทยาลัยวิจัยไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สำนักบรรณสารสนเทศ. (2557). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการ
ห้องสมุด สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ประจำปีงบประมาณ 2557. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สำนักบรรณสารสนเทศ. (2558). คู่มือการศึกษาค้นคว้าสารสนเทศจากห้องสมุด
สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปี 2558. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- Schmitt, Bernd. H. (2003). *Customer Experience Management: A revolutionary approach to
connecting with your customers*. New Jersey: John Wiley & Sons.