

ระบบการจัดเก็บข้อมูลผู้เข้าร่วมกิจกรรม (Activities Database):
เครื่องมือเพื่อการบริการ/จัดการกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Activities Database: the System for Collecting Customer Data Warehouse
for Management Promoting Information Services Activities
at Chiang Mai University Library

ศุภวรรณ อากกล้า

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ e-mail: supawan.a@cmu.ac.th

บทคัดย่อ

การพัฒนาระบบเก็บข้อมูลผู้เข้าร่วมกิจกรรม (Activities Database) ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการด้านข้อมูลผู้เข้าร่วมกิจกรรม ด้วยการออกแบบฐานข้อมูลให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลผู้ใช้บริการรายบุคคล และรายกลุ่ม เพื่อการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนการจัดกิจกรรมและบริการในครั้งต่อไป จากการนำระบบดังกล่าวมาใช้ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบรายการกิจกรรมของสำนักหอสมุดผ่านช่องทางออนไลน์ และเลือกสมัครเข้าร่วมกิจกรรมได้ตามความสนใจ นอกจากนี้ ระบบดังกล่าวยังสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในการบริการจัดการ การจัดกิจกรรม เรียกดูข้อมูลการจัดกิจกรรมย้อนหลัง ตรวจสอบตารางกิจกรรมปัจจุบัน อีกทั้งยังสามารถบันทึก จัดเก็บข้อมูล และรายงานผลข้อมูลผู้เข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งข้อมูลดังกล่าวสำนักหอสมุด ได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์การจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ การจัดบริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด

คำสำคัญ:

กิจกรรมส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ, กิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ,
การสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ, ระบบข้อมูลลูกค้า, ผู้ใช้บริการ

Abstract

Chiang Mai University Library has developed a system for collecting customer profile called Activities Database. It was used to manage customer data for data warehousing. The database concept design was to collect participation data and then group for analysis purpose. Afterward the data was generated library users' activities and services. By using Activities Database, a library user is able to stay on upcoming

activities online and then joining activities if interested. Moreover, the system provides a tool for a librarian to manage library activities in real time. Archives browsing, events searching, recent activities browsing are able to be done in timely manner. The system also collects user participation data and creates report automatically. These kind of data will be used to create future promotional activities matching user needs.

Keyword:

Process Management Activities, Library User Relations, Library Activity, Customer Data Warehouse, Library User

บทนำ

การบริการสารสนเทศเป็นพันธกิจหลักของสำนักหอสมุด ที่จัดขึ้นให้แก่กลุ่มลูกค้าหลัก 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มนักศึกษาบัณฑิตศึกษา และกลุ่มอาจารย์และนักวิจัย ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อส่งผ่านทรัพยากรสารสนเทศไปสู่ผู้ใช้ บริการต่างๆ ที่จัดขึ้นทั้ง บริการผู้อ่าน บริการสารสนเทศ บริการพิเศษ บริการสนับสนุนการวิจัย และบริการวิชาการแก่ชุมชน ในการจัดบริการของห้องสมุด สิ่งสำคัญที่ดำเนินการควบคู่กันไปคือจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการเพื่อสร้างการรับรู้และส่งเสริมให้เกิดการใช้บริการและกิจกรรม แก่ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง เพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศมีการใช้อย่างคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอนการวิจัยอย่างสูงสุด

ในปี 2557 งานบริการสารนิเทศ เล็งเห็นถึงประโยชน์ของการจัดเก็บข้อมูลผู้เข้าร่วมกิจกรรมของห้องสมุด จึงได้ร่วมมือกับงานระบบคอมพิวเตอร์ในการพัฒนาระบบการจัดการกิจกรรมและระบบสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการจัดการด้านข้อมูลผู้เข้าร่วมกิจกรรม รวมถึงการสร้างฐานข้อมูลผู้ใช้บริการรายบุคคล และรายกลุ่ม ที่สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปประกอบการวางแผนการจัดกิจกรรมและบริการในครั้งต่อไป ระบบดังกล่าวเป็นที่รู้จักกันในชื่อ Activities Database หรือ ACTDB ซึ่งเป็นระบบที่ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบรายการ และกำหนดการจัดกิจกรรมที่สำนักหอสมุด และเลือกลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ได้ตามความสนใจ ในด้านของผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ระบบดังกล่าวในการบันทึก จัดเก็บข้อมูลการจัดกิจกรรมจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม แยกเดือนกิจกรรมแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรม รวมถึงการนำข้อมูลของผู้ที่เคยลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมมาวิเคราะห์พฤติกรรม เพื่อกำหนดกิจกรรม/บริการใหม่ๆ และส่งข้อมูลแจ้งเตือนกิจกรรม/บริการใหม่ๆ แก่ผู้ใช้เฉพาะรายหรือเฉพาะกลุ่มตามความสนใจ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาระบบการบริหารกิจกรรมและสนับสนุนการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ ด้วยระบบจัดเก็บข้อมูลผู้เข้าร่วมกิจกรรม Activities Database
2. เพื่อให้มีคลังข้อมูลผู้เข้าร่วมกิจกรรมสำหรับใช้ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ
3. เพื่อพัฒนาระบบที่สามารถใช้ประโยชน์ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

งานบริการสารนิเทศ และงานระบบคอมพิวเตอร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ร่วมวางแผนการพัฒนาระบบการจัดการกิจกรรมและระบบสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ขึ้นในปี 2557 โดยแรกเริ่ม มุ่งหวังในการสร้างระบบลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมแบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของสำนักหอสมุด และสร้างคลังข้อมูลผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ความต้องการและประชาสัมพันธ์กิจกรรม โดยมีกระบวนการดังนี้

1. วางแผนและออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูล

1.1 ประชุมคณะทำงาน ประกอบด้วย รองผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรสารสนเทศและบริการ หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ หัวหน้างานบริการสารนิเทศ บรรณารักษ์งานบริการสารนิเทศ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ เพื่อวางแผนการดำเนินงาน กำหนดข้อมูลที่ต้องการจัดเก็บและฟังก์ชันการใช้งาน โดยระบบดังกล่าวจะแบ่งการทำงานใน 4 ส่วน คือ

- การบริหารการจัดกิจกรรม สำหรับผู้ปฏิบัติงานสร้างกิจกรรมเพิ่ม/ลบ/แก้ไข กิจกรรม กลุ่มกิจกรรม ตั้งค่าเปิดการลงทะเบียน / ปิดการลงทะเบียน
- ปฏิทินกิจกรรม แสดงกำหนดการจัดกิจกรรมต่างๆ ของสำนักหอสมุด แสดงผลในรูปแบบปฏิทิน เรียกดูข้อมูลได้รายเดือน
- การลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรม เปิดให้ผู้ใช้บริการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมผ่านเว็บไซต์ ผู้ใช้สามารถกรอกข้อมูลการลงทะเบียน คือ รหัสประจำตัวนักศึกษา ชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และเลือกกิจกรรมที่ต้องการเข้าร่วมพร้อมทั้งยกเลิกการลงทะเบียนได้ด้วยตนเอง ผ่านการยืนยันตัวตนจากหมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้ลงทะเบียน
- การรายงานผลการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรม เป็นระบบที่รายงานผลการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมของผู้ใช้บริการในรูปแบบตารางและแผนภูมิ โดยผู้ดูแลระบบสามารถกำหนดเงื่อนไขและจำกัดข้อมูลต่าง ๆ ในการแสดงผลรายงานพร้อมส่งออกในรูปแบบไฟล์ Microsoft Excel ได้ นอกจากนี้ระบบยังถูกออกแบบให้สามารถพิมพ์ใบลงชื่อเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อให้ผู้ที่ลงทะเบียนสามารถลงชื่อยืนยันการเข้าร่วมกิจกรรมหน้างานได้

2. ออกแบบระบบโดยโปรแกรมเมอร์

การออกแบบระบบคำนึงถึงความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานบนทุกอุปกรณ์สื่อสาร โดยเฉพาะการใช้งานบน Smart phone ตามหลักแนวคิด Mobile First และใช้การประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ (Cloud Computing) รองรับการใช้งานขยายขอบเขตการใช้บริการไปยังระบบอื่นๆ นอกเหนือจากฐานข้อมูลกิจกรรม เช่น ระบบตารางกิจกรรมที่ให้บริการบนเครื่องคอมพิวเตอร์ Touch Screen และการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมผ่าน Application CMUL AirPAC

3. ทดลองใช้ระบบและประเมินระบบโดยคณะทำงาน

คณะทำงานได้ทดลองระบบด้วยการจัดกิจกรรมและเปิดให้ลงทะเบียนออนไลน์เข้าร่วมกิจกรรมผ่านช่องทาง <http://library.cmu.ac.th/actdb/register> โดยกิจกรรมแรกที่เปิดให้ลงทะเบียนคือ กิจกรรมบรรยายของศูนย์ข้อมูลและวัฒนธรรมอเมริกัน กิจกรรม Culture Shock: Thai and American Experiences วันที่ 2 พฤษภาคม 2557 มีจำนวนผู้ลงทะเบียนทั้งสิ้น 56 คน จากการทดลองใช้ระบบครั้งแรก ไม่พบข้อคำถาม หรือข้อร้องเรียนใดๆ คณะทำงานจึงได้นำระบบดังกล่าวมาใช้ในการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมแบบออนไลน์ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

4. วิเคราะห์และปรับปรุงระบบ

หลังจากเปิดให้บริการ Activities Database ได้ระยะหนึ่ง คณะทำงานได้วิเคราะห์จากระบบการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมแบบออนไลน์ พบว่ายังมีข้อมูลบางส่วนที่ยังไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์ ดังนั้นคณะทำงานจึงได้ปรับปรุงและพัฒนาบบจัดเก็บข้อมูลผู้เข้าร่วมกิจกรรมเรื่อยมา ปัจจุบันเป็น Version 3.0

ปัจจุบันระบบที่ได้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างดี โดยมีฟังก์ชันการทำงาน ดังนี้

ฟังก์ชันการทำงานที่ดำเนินการปรับปรุง

1. ผู้ใช้บริการ

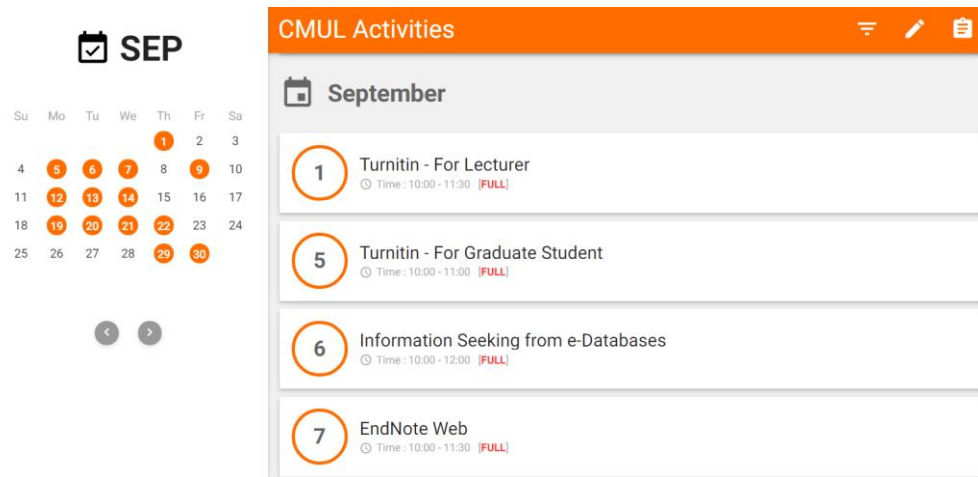
- ตรวจสอบรายการกิจกรรมของสำนักหอสมุด
- ลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมด้วยระบบออนไลน์
- ตรวจสอบรายชื่อการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์
- ยกเลิกการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์

ภาพที่ 1 แสดงหน้าต่างการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมด้วยระบบออนไลน์

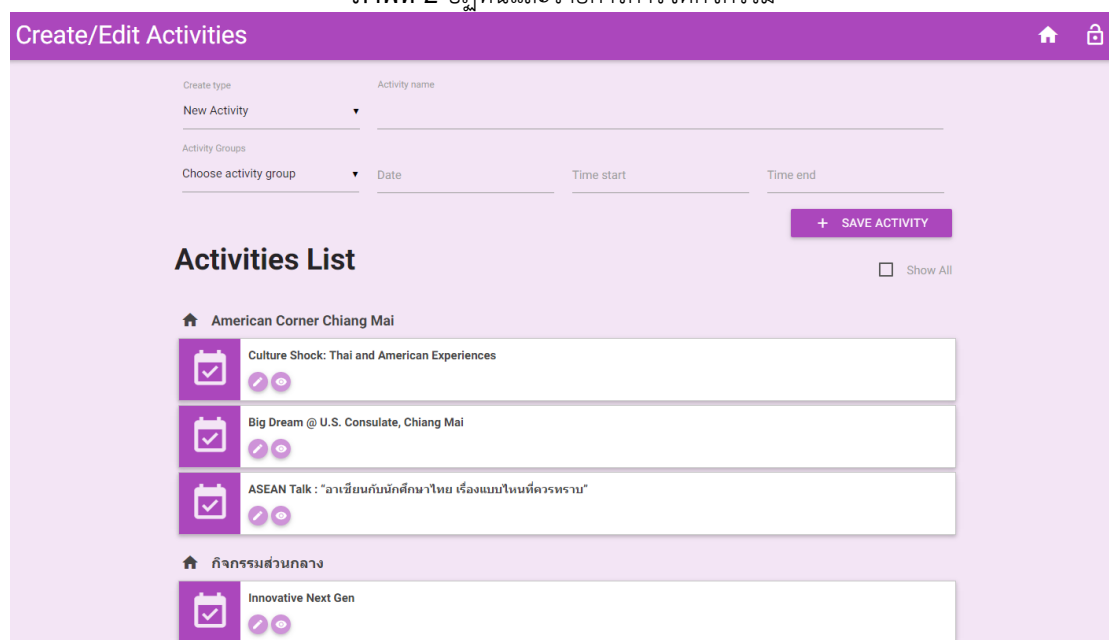
2. ผู้ให้บริการ

- ยืนยันตัวตนของผู้ปฏิบัติงาน
- ตรวจสอบตารางกิจกรรม
- สร้างกิจกรรมและกำหนดรายละเอียดกิจกรรม

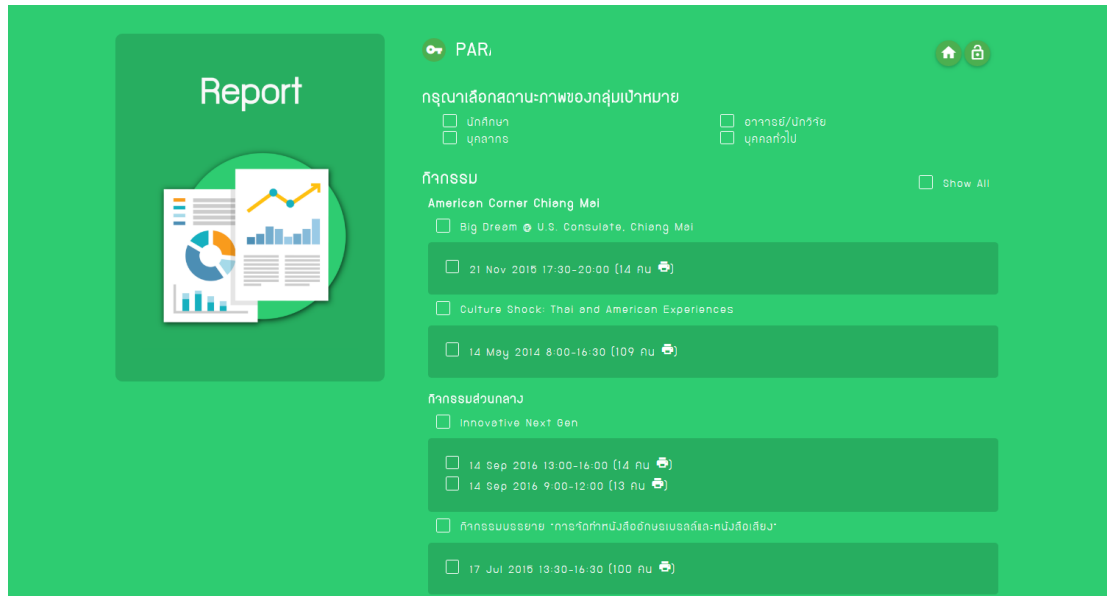
- จัดกลุ่มกิจกรรม
- เปิด / ปิด การลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมด้วยระบบออนไลน์
- รายงานผลการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรม
- สร้างใบรายชื่อลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรม



ภาพที่ 2 ปฏิทินและรายการการจัดกิจกรรม



ภาพที่ 3 การสร้างกิจกรรมและจัดกลุ่มกิจกรรมโดยผู้ให้บริการ



ภาพที่ 4 การรายงานผลการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรม

ผลการศึกษา

ด้านการเข้าร่วมกิจกรรม สำนักหอสมุดจัดกิจกรรม “เจาะลึก CMU Scholarly Research Report สู่วิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยวิจัย” เพื่อสนับสนุนการทำวิจัย ของนักศึกษา บุคลากร อาจารย์และนักวิจัย ในวันที่ 24 มิถุนายน 2558 โดยเปิดให้ลงทะเบียนแบบออนไลน์ มีผู้ลงทะเบียนทั้งสิ้น 89 คน โดยเป็นผู้ที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมฝึกอบรมของสำนักหอสมุด 30 คน (ร้อยละ 33.71) จากการสรุปแบบประเมินความพึงพอใจผู้เข้าร่วมกิจกรรม สามารถสรุปได้ว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมบรรยายมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.27) และมีข้อเสนอแนะให้จัดกิจกรรมที่คล้ายคลึงกันอีก

งานบริการสารสนเทศ ได้นำผลการประเมินการจัดกิจกรรมดังกล่าว มาพิจารณาและเห็นควรให้จัดกิจกรรมที่สนับสนุนการวิจัยเพิ่มขึ้น จึงได้จัดกิจกรรม “บรรณารักษ์พบนักวิจัย: Application of Elsevier Research Platform in Writing a Good Research Paper” ในวันที่ 9 มีนาคม 2559 โดยผู้จัดกิจกรรมได้ประชาสัมพันธ์กิจกรรมดังกล่าวให้กับผู้ที่เคยลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมของสำนักหอสมุดในครั้งก่อน ผ่านช่องทาง SMS และ อีเมล รวมทั้งประชาสัมพันธ์ตามช่องทางต่างๆ ส่งผลให้มีผู้ลงทะเบียนทั้งสิ้น 93 คน โดยเป็นผู้ที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมของสำนักหอสมุด 39 คน (ร้อยละ 41.9) ซึ่งจะเห็นได้ว่า กิจกรรมที่จัดขึ้นนี้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เคยเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มเดิม ให้กลับเข้ามาเข้าร่วมกิจกรรมใหม่นี้ได้ถึงร้อยละ 41.9

ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ฐานข้อมูล Activities Database ช่วยในการบันทึกข้อมูลและจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ รองรับการดำเนินงานด้านการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรม การยกเลิก การสรุปรายชื่อ รวมทั้งรองรับการส่งพิมพ์รายชื่อใบลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมสำหรับใช้ลงชื่อก่อนเข้าร่วมกิจกรรม จึงช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ระบบดังกล่าวช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการจัดกิจกรรมและการเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการในปัจจุบัน และผู้ใช้บริการในอนาคตของห้องสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้กระบวนการดังกล่าว

ยังมีส่วนช่วยสามารถบริหารจัดการกิจกรรมอย่างเป็นระบบเพื่อให้พัฒนาคุณภาพของกิจกรรมเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเป็นขยายขั้นตอนการทำงานตามแนวคิดการดำเนินการอย่างเป็นระบบ

4373	570231028	วรรณงายา เนืงวงษ์	คณะศึกษาศาสตร์	นักศึกษา	#0918586795	malwanaya@gmail.com	บรรณารักษณ์กัษณะ: Application of Elsevier Research Platform in Writing a Go 9 Mar 2016 9:00-12:00
4375	581051008	นันทนีย์ สิริพิลา	คณะศึกษาศาสตร์	นักศึกษา	#0841387475	netty_r@hotmail.com	บรรณารักษณ์กัษณะ: Application of Elsevier Research Platform in Writing a Go 9 Mar 2016 9:00-12:00
4376		ณัฏฐา นนทชิต	คณะศึกษาศาสตร์	บุคลากร	#0897587998	sanatda@gmail.com	บรรณารักษณ์กัษณะ: Application of Elsevier Research Platform in Writing a Go 9 Mar 2016 9:00-12:00
4377	570232003	สมชาย เขมรเกา	คณะศึกษาศาสตร์	นักศึกษา	#0871881552	pooh_golf12@gmail.com	บรรณารักษณ์กัษณะ: Application of Elsevier Research Platform in Writing a Go 9 Mar 2016 9:00-12:00
4378	571635806	DARONG KONG	คณะศึกษาศาสตร์	นักศึกษา	#0999187168	darong_kong@cnu.ac.th	บรรณารักษณ์กัษณะ: Application of Elsevier Research Platform in Writing a Go 9 Mar 2016 9:00-12:00
4379	571635811	NAREN CHUN	คณะศึกษาศาสตร์	นักศึกษา	#0911409198	naren_chun@cnu.ac.th	บรรณารักษณ์กัษณะ: Application of Elsevier Research Platform in Writing a Go 9 Mar 2016 9:00-12:00
4380	541151001	เจษฎา ชิตพันธ์	คณะศึกษาศาสตร์	นักศึกษา	#0909534462	gjetje@hotmail.com	บรรณารักษณ์กัษณะ: Application of Elsevier Research Platform in Writing a Go 9 Mar 2016 9:00-12:00
4382	551131033	วรรณษา สมพันธ์	คณะศึกษาศาสตร์	นักศึกษา	#0853809489	poor1999@gmail.com	บรรณารักษณ์กัษณะ: Application of Elsevier Research Platform in Writing a Go 9 Mar 2016 9:00-12:00
4385	569935901	ณัฏฐา จันทนีย์	บัณฑิตวิทยาลัย	นักศึกษา	#0846696287	vphcap.res@gmail.com	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4386		wanwisa chalya	คณะศึกษาศาสตร์	อาจารย์/ข้าราชการ	#0817247551	wanwisa@icloud.com	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4387		Ratapol Vuudhikarn	วิทยาลัยศิลปะ ดนตรี และเทคโนโลยี	บุคลากร	#0890312121	ratapol.v@cnu.ac.th	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4388	541251008	ณัฐกานต์ อึ้งเจริญ	คณะศึกษาศาสตร์	นักศึกษา	#0882599914	ssangga@yahoo.com	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4389	560551059	ศุภวิทย์ ฐิตะประเสริฐ	คณะศึกษาศาสตร์	นักศึกษา	#0894827627		ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4390		ปาริฉัตร ธิติประภานนท์	วิทยาลัยศิลปะ ดนตรี และเทคโนโลยี	บุคลากร	#0539202099	bb222001@gmail.com	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4391	500551079	ธนศักดิ์ วงศ์นันทะ	คณะศึกษาศาสตร์	นักศึกษา	#0979190505	rattanasak_w@cnu.ac.th	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4393		Jenjira Jitmanak	วิทยาลัยศิลปะ ดนตรี และเทคโนโลยี	อาจารย์/ข้าราชการ	#0876572269	jenjira.j@gmail.com	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4394		อาจารย์ ดร.ศุภพร ฐิตะประเสริฐ	คณะศึกษาศาสตร์	อาจารย์/ข้าราชการ	#0947100091	Supat@cnu.ac.th	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4395		Kulwadee Phannachet	คณะศึกษาศาสตร์	บุคลากร	#0814519904	phannachet@gmail.com	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4396		Pichaya Patchimukul	คณะศึกษาศาสตร์	อาจารย์/ข้าราชการ	#0831448030	areat@hotmail.com	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4397		พิศมัย ตรี	คณะศึกษาศาสตร์	อาจารย์/ข้าราชการ	#0835150250	ssokkhee@hotmail.com	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4398		ศุภพร วงศ์นันทะ	คณะศึกษาศาสตร์	บุคลากร	#0-5394-2989	wanyai87@gmail.com	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4399	560510340	ธารสินธุ์ แสงวรรณ	คณะศึกษาศาสตร์	นักศึกษา	#0833212127	tangmo_kid@hotmail.com	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4400	560510582	อภิสิทธิ์ หงระ	คณะศึกษาศาสตร์	นักศึกษา	#0871911067	kat_apassara@hotmail.com	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4401		นพดล ช่อสมาน	คณะศึกษาศาสตร์	อาจารย์/ข้าราชการ	#0817067374	nopphadol@gmail.com	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4402		นพดล ช่อสมาน	คณะศึกษาศาสตร์	บุคลากร	#5333	deudomjaya@yahoo.com	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4403	560510327	ชญากร ฐิตะประเสริฐ	คณะศึกษาศาสตร์	นักศึกษา	#0806703442	ying_227_physics@hotmail.com	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4404		Kuwajit Duangsonk	คณะศึกษาศาสตร์	บุคลากร	#5332	kduangso@gmail.com	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4405		CHAYAMARIE BHIRIYAWA	คณะศึกษาศาสตร์	อาจารย์/ข้าราชการ	#0877262215	CHAYAMARIE@YAHOO.CO	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4407	581051008	นันทนีย์ สิริพิลา	คณะศึกษาศาสตร์	นักศึกษา	#0841387475	Netty_r@hotmail.com	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4408		ณัฏฐา นนทชิต	วิทยาลัยศิลปะ ดนตรี และเทคโนโลยี	อาจารย์/ข้าราชการ	#	chalemporn.carn@gmail.com	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4409		วณิดา กานัน	คณะศึกษาศาสตร์	อาจารย์/ข้าราชการ	#0954471327	wasanakit@gmail.com	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4410	581151005	ดวงฉัตร สีสอน	คณะศึกษาศาสตร์	นักศึกษา	#0868174471	d.duang27@gmail.com	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4411		Narongchai Autsavaprom	คณะศึกษาศาสตร์	อาจารย์/ข้าราชการ	#35456	Narongchai86@hotmail.com	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4412		ชินพัฒน์ ชะวะ	คณะศึกษาศาสตร์	อาจารย์/ข้าราชการ	#0953514629	chapatat@gmail.com	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4413		อภิสิทธิ์ ชื่นมณ	คณะศึกษาศาสตร์	อาจารย์/ข้าราชการ	#0818852809	aphrakat.p@cnu.ac.th	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4414		Tri Indrarini Wirjantoro	คณะศึกษาศาสตร์	อาจารย์/ข้าราชการ	#0896360453	trindrarini.w@cnu.ac.th	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4415		เนาวรัตน์ สันติสุข	คณะศึกษาศาสตร์	อาจารย์/ข้าราชการ	#0811663974	Chaowalid@gmail.com	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00
4417	569935902	ศุภพร วงศ์นันทะ	บัณฑิตวิทยาลัย	นักศึกษา	#0895592474	toy_o@hotmail.com	ผลิผลงานวิจัยอย่างงให้ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารที่เผยแพร่ Web of Science 27 Apr 2016 9:00-12:00

ภาพที่ 5 รายงานผลผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ Activities Database ได้บันทึกข้อมูลการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของสำนักสมุด นอกจากข้อมูลดังกล่าวจะนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์การจัดกิจกรรมในครั้งต่อไป และงานบริการฯ ได้นำข้อมูลช่องทางการติดต่อผู้ใช้บริการที่ถูกบันทึกไว้ในระบบ นำมาวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องและความต้องการเพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมใหม่ๆ อันเป็นประโยชน์กับผู้ใช้บริการผ่านช่องทาง SMS แจ้งข่าวสาร และอีเมล ซึ่งนับเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ

อภิปรายผล

จากการจัดการกิจกรรมส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการ ด้วยระบบจัดเก็บข้อมูลผู้เข้าร่วมกิจกรรม Activities Database งานบริการสารสนเทศ พบว่ากลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่มีความสนใจเรื่องการผลิตผลงานวิชาการ และเข้าร่วมกิจกรรมฝึกอบรมหลายหลักสูตร และเข้าร่วมกิจกรรมบรรยายด้านการตีพิมพ์ผลงานวิชาการ ทั้งนี้จะเป็นเพราะด้วยข้อกำหนดความสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จะต้องตีพิมพ์หรือเผยแพร่ผลงานวิชาการ ส่งผลให้ผู้ให้บริการกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาให้ความสนใจในกิจกรรมของสำนักหอสมุด ซึ่งผลการวิเคราะห์นี้ช่วยให้สำนักหอสมุด สามารถวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ได้ทั้งรายกลุ่ม และรายบุคคล เพื่อจัดบริการ และกิจกรรมรองรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพสูงสุด

สำนักหอสมุดตระหนักอยู่เสมอว่า การให้บริการผู้ใช้บริการในแต่ละครั้งล้วนแต่เกิดความรู้สึกพอใจและไม่พอใจในทันทีหลังจากการเข้าร่วมกิจกรรมหรือรับบริการ ซึ่งหากได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการก็ส่งผลให้แสดงออกถึงความรู้สึกที่ดี แต่หากไม่ได้รับความพอใจก็จะก่อให้เกิดความรู้สึกในทางไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรได้

ผลของบริการที่ดีสร้างความรู้สึกได้ในทันทีที่ได้รับบริการ รวมทั้งเป็นโอกาสในการสร้างทัศนคติและภาพลักษณ์ที่ดีต่อบุคคล องค์กร

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้คลังข้อมูลผู้เข้าร่วมกิจกรรมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น จำเป็นต้องการให้การลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของสำนักหอสมุด ใช้ช่องทางเดียวในการสมัครเข้าร่วมกิจกรรม ทั้งนี้เพื่อการเพิ่มปริมาณข้อมูลในคลังข้อมูลผู้เข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะช่วยในการนำไปวิเคราะห์การจัดกิจกรรมและการจัดบริการของสำนักหอสมุดให้เกิดประโยชน์และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม และทั่วถึง

การนำไปใช้ประโยชน์

1. **ต่อห้องสมุด** งานบริการสารนิเทศ ทราบข้อมูลพื้นฐานของผู้ร่วมกิจกรรม ว่า เป็นใคร มีความสนใจ หรือมีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมที่มีเนื้อหาลักษณะใด เพื่อพัฒนาบริการและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เกิดการบอกต่อและการเข้าร่วมกิจกรรมซ้ำมากขึ้น
2. **ต่อผู้ใช้บริการ** ผู้ใช้บริการมีช่องทางการลงทะเบียนออนไลน์ และได้รับข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ของงานบริการสารนิเทศ ที่ตรงกับความต้องการเฉพาะบุคคลเพิ่มขึ้น