ชื่อเรื่อง “บริการหอจดหมายเหตุแบบออนไลน์”

นำเสนอโดย
นางสาวประภาพร มณฑาทิพย์
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

หัวข้อนำเสนอ

1.บทสรุปของผู้บริหาร

2.ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทและหน่วยงาน

3. การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวัง ของ " ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ"

4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต

5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่

6. การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ

7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข

8. ความท้าทายต่อไป

9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน

10. เอกสารอ้างอิง

1. บทสรุปของผู้บริหาร

- บริการหอจดหมายเหตุแบบออนไลน์ เป็นการพัฒนารูปแบบใหม่ของการให้บริการ โดยพัฒนาจากเสียงของลูกค้าผ่านกระบวนการศึกษาความพึงพอใจ รวมถึงการนำ lean เข้ามาใช้เพื่อปรับกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดคน ลดงบประมาณ ลดเวลา
- อีกทั้งยังตอบสนองพฤติกรรมของลูกค้าในยุคปัจจุบัน IOT (Internet of thing)

2.ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทและหน่วยงาน

วิสัยทัศน์

- เป็นหน่วยงานที่มีวิสัยทัศน์ในการที่จะเป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศ (Excellent Resource Center) และสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของโลก

พันธกิจ

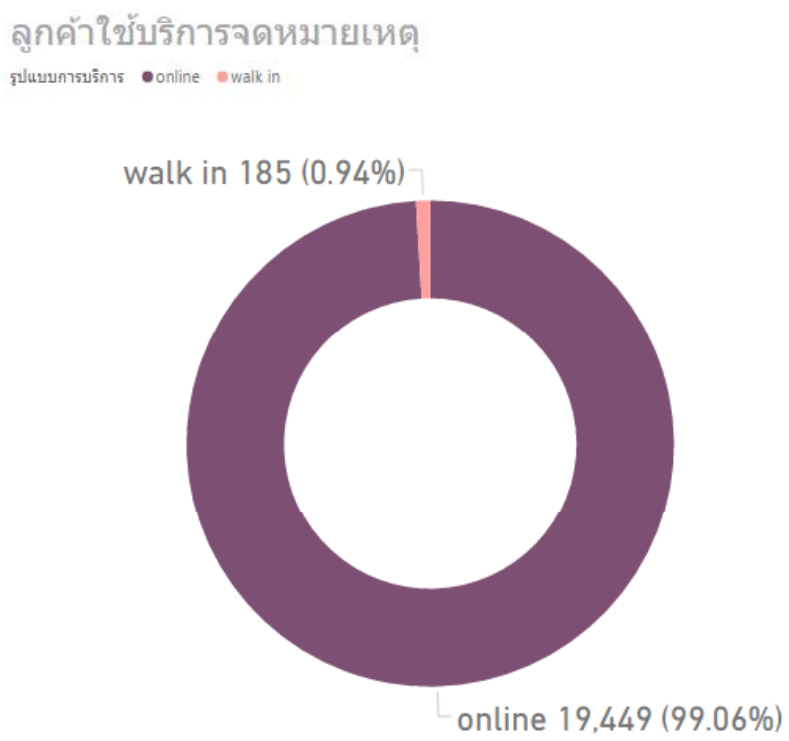
- เป็นแหล่งเรียนรู้ของคนยุคใหม่ ที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้และได้รับการบริการได้อย่างเสมอภาค ทุกเวลา และทุกสถานที่ (Access and Discovery)
- เป็นแหล่งรวบรวมข่าวสารที่ทันสมัย ที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่าย (Information)
- เป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศและความรู้เพื่อสนับสนุนการทำวิจัยเพื่อความเป็นเลิศ (Research Supports)
- เป็นศูนย์กลางการศึกษาเพื่อความบันเทิง และการพัฒนาตนเอง (Inspirational Learning)
- เป็นแหล่งรวบรวมความรู้ทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัยทุกรูปแบบ (Intellectual Property)

ยุทธศาสตร์

- เป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) ที่สนับสนุนยุทธศาสตร์การจัดการเรียนการสอน การวิจัย ของนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ For All ทุกกลุ่มวัย ทุกที่ ทุกเวลา

3. การเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของ "ลูกค้าของกระบวนการที่นำเสนอ"

- แบบประเมินความพึงพอใจศึกษาและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้าผ่าน แบบประเมินความพึงพอใจ และการสอบถามความต้องการ (รูปแบบการส่งข้อมูล) ที่ลูกค้าต้องการ



4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต

4. กระบวนการและวิธีปฏิบัติในอดีต

1. ลูกค้าเดินทางมาติดต่อขอใช้บริการที่หอจดหมายเหตุ มข.

2. ยื่นคำร้อง/ กรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการ

3. พิจารณาอนุญาตให้บริการ/หรือไม่อนุญาต

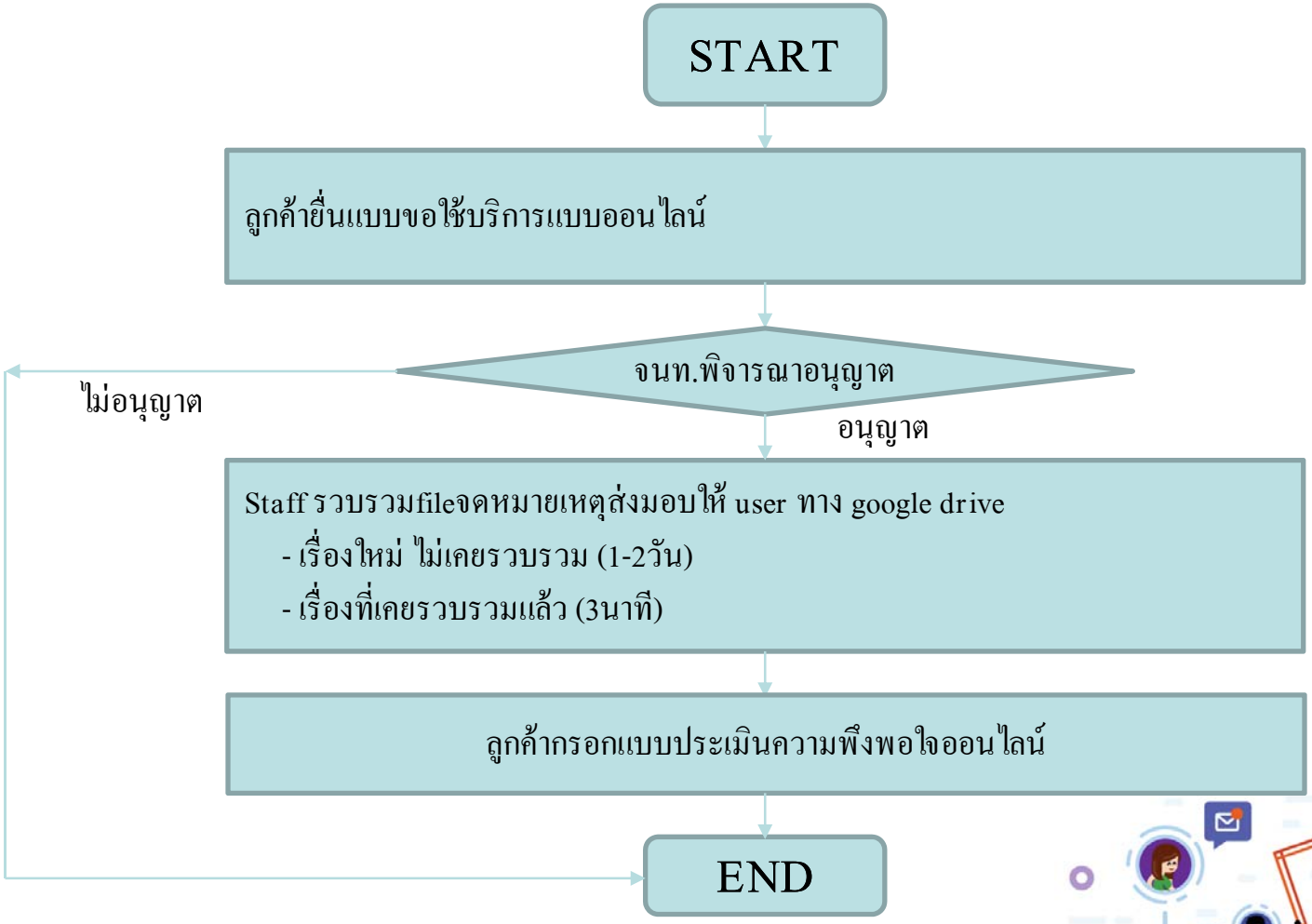
4. รวบรวม/คัดแยก เอกสารจดหมายเหตุตามเนื้อเรื่องที่ลูกค้ายื่นคำขอใช้บริการ

5. เจ้าหน้าที่ติดต่อลูกค้าให้เข้ามาค้นคว้าศึกษาเอกสารจดหมายเหตุ ภายในหอจดหมายเหตุเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำออก

6. ลูกค้าศึกษาค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุ ภายในหอจดหมายเหตุ สามารถทำสำเนา/ถ่ายเอกสาร/ถ่ายภาพ/แสกน

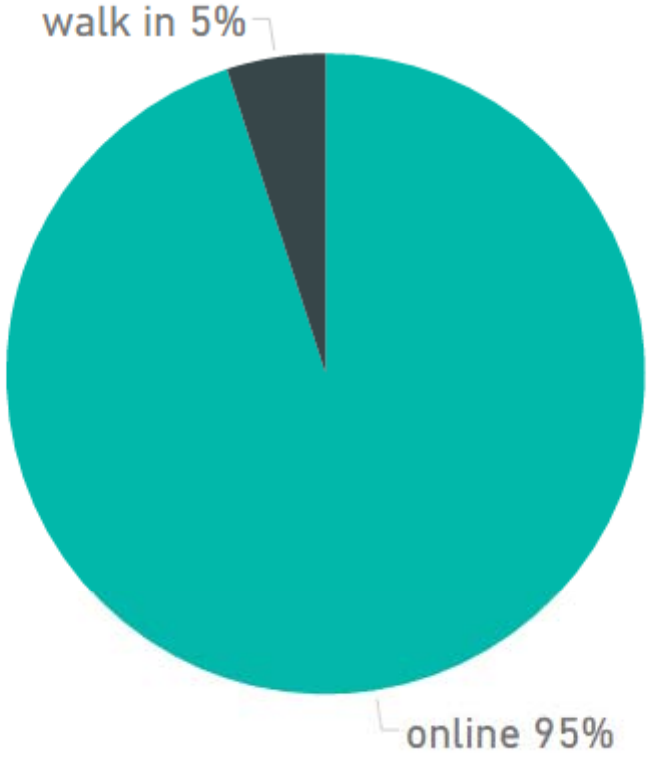
7. ลูกค้า ทำแบบประเมินความพึงพอใจ

5. กระบวนการและวิธีปฏิบัติที่ได้ปรับปรุงใหม่



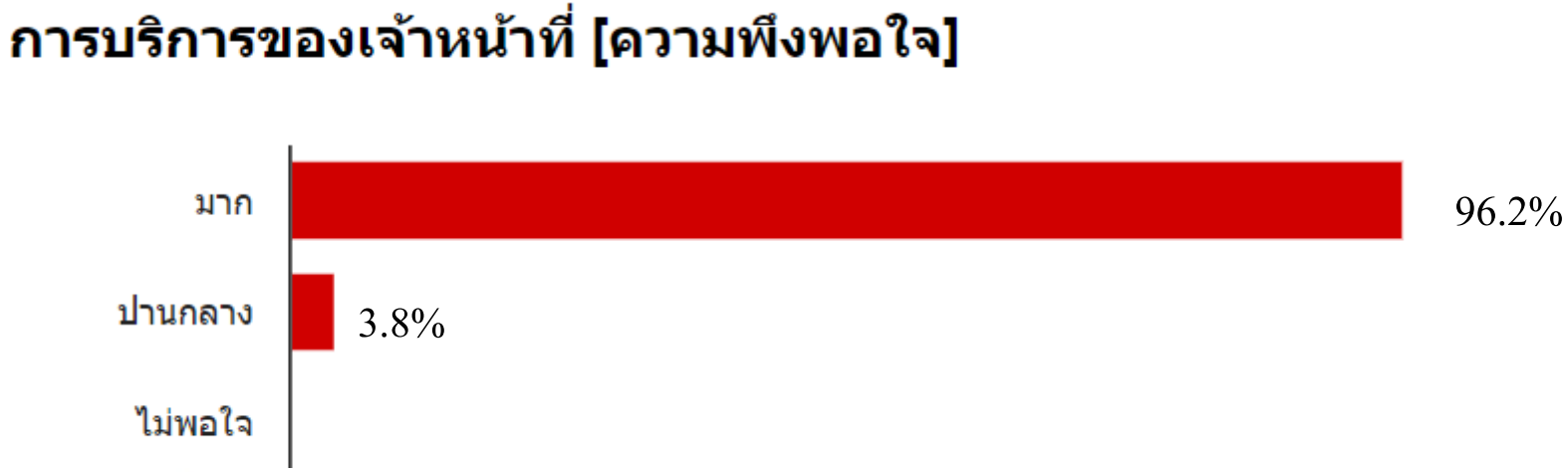
6.การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ

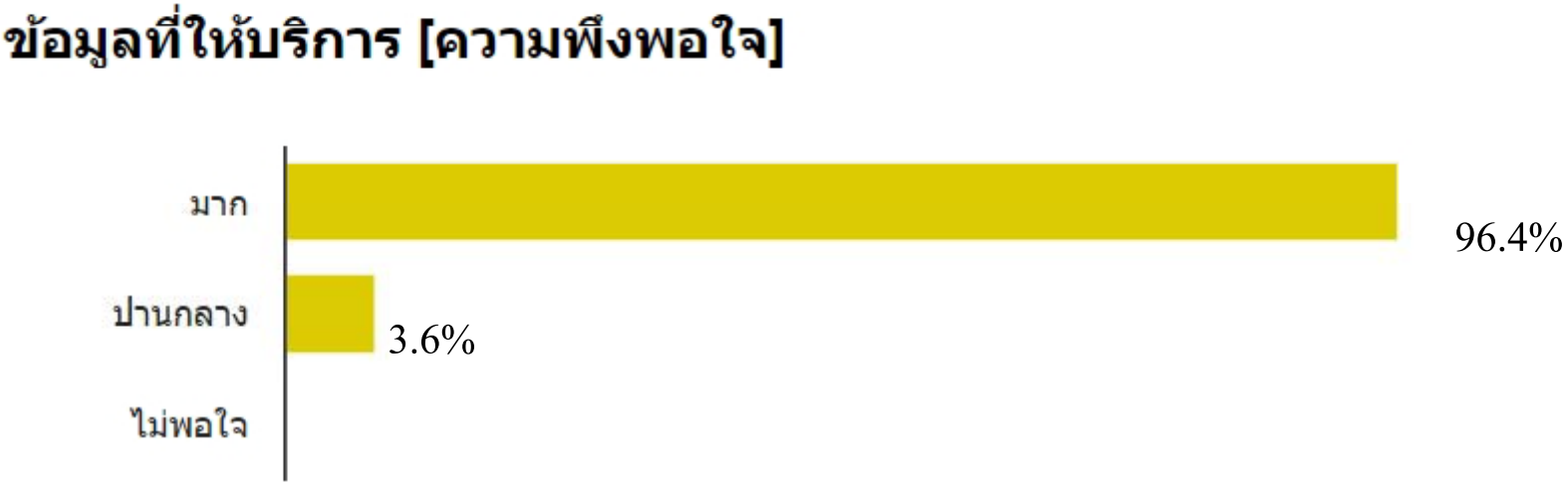
- สถิติรูปแบบการให้บริการ



6.การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ

- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ



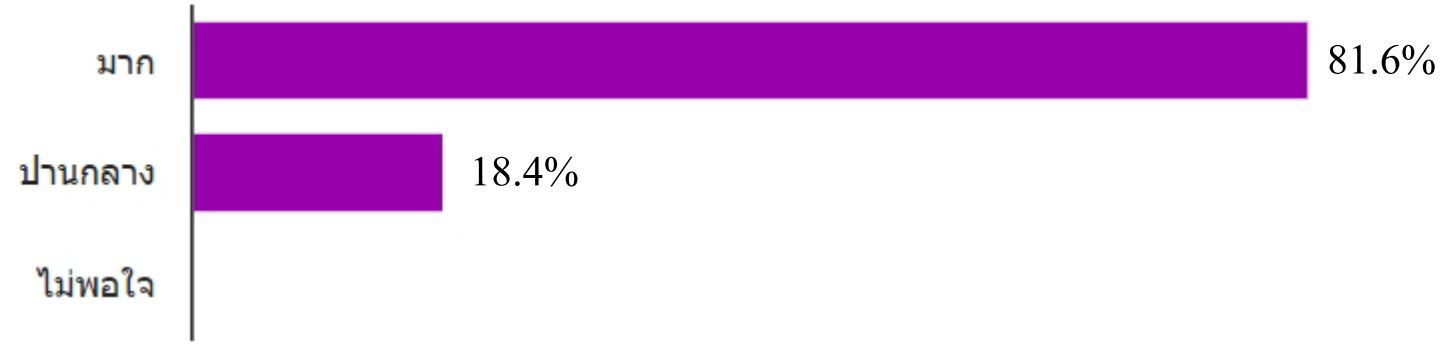


6.การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ

- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ขั้นตอนการใช้บริการ [ความพึงพอใจ]

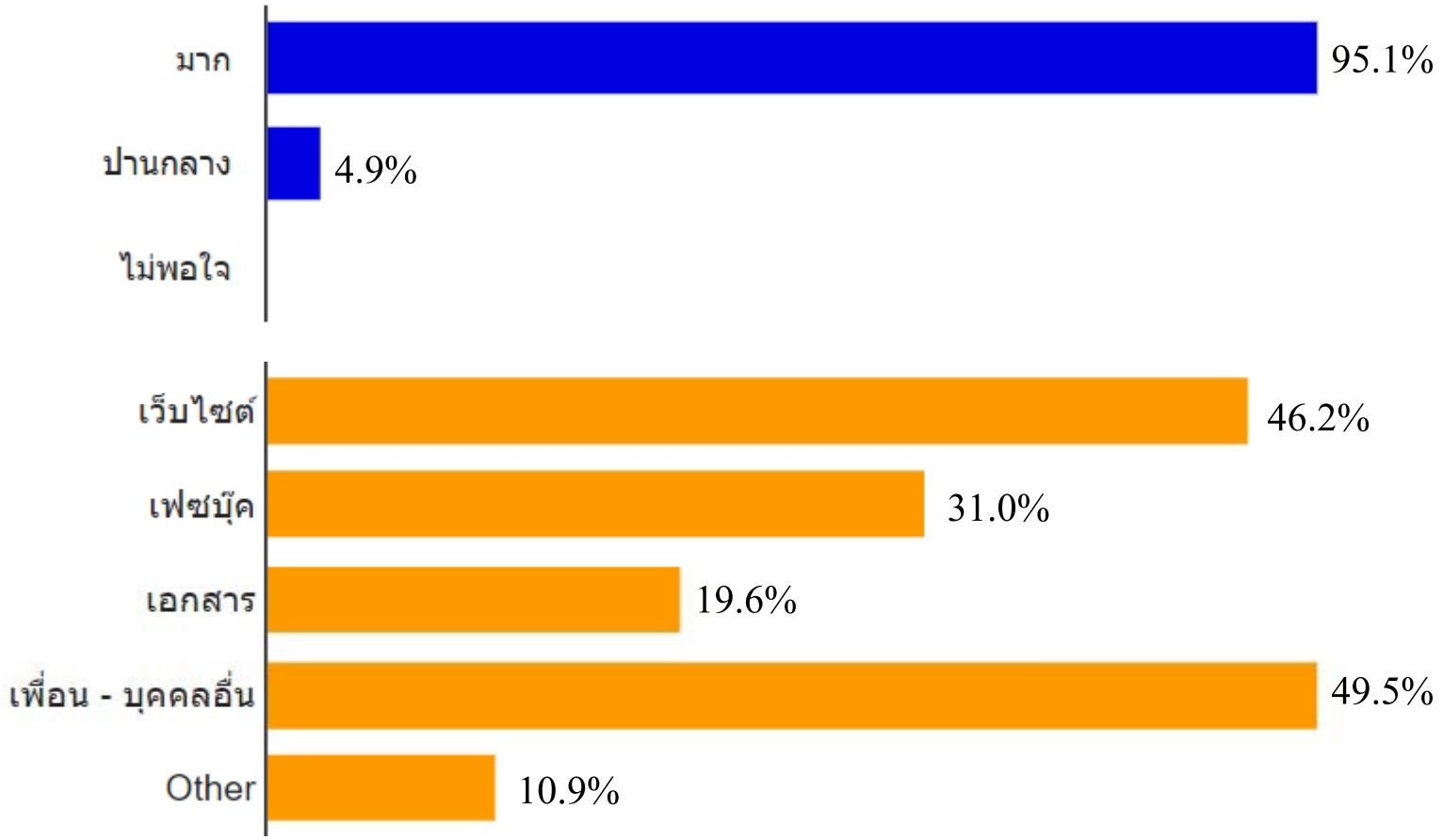
สถานที่ บรรยากาศ [ความพึงพอใจ]



6.การวัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงาน และประโยชน์ที่ได้รับ

- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ภาพรวมการให้บริการ [ความพึงพอใจ]



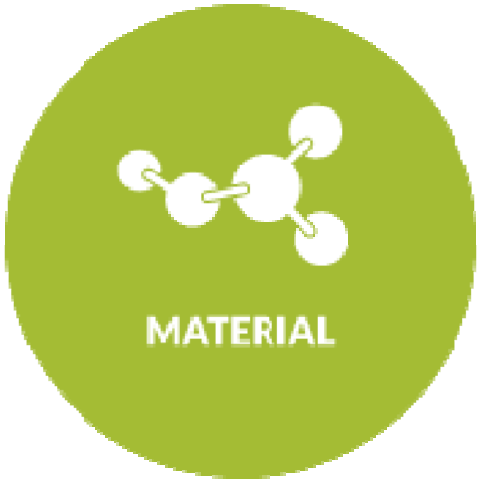
7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข

- กำลังคนน้อย	- เพิ่มกำลังคน/ ใช้คอมพิวเตอร์
- ถูกแต่งตั้งเป็นกรรมการของสำนักฯ	- ลดการแต่งตั้งให้ไปทำงานอื่น
- ขาดความเชี่ยวชาญ	- อบรมเพิ่มความรู้/ รับจนท.เฉพาะด้าน

7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข

- งบประมาณสนับสนุนน้อย	- เพิ่มงบประมาณ

7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข



- เอกสารจดหมายเหตุ เก่า/เสียหายง่าย - ยังขาดระเบียบ/ประกาศของมข.เพื่อส่งมอบเอกสารจดหมายเหตุ อย่างต่อเนื่อง	- แปลงให้อยู่ในรูปดิจิทัล 100% - ประกาศใช้ระเบียบ/ประกาศมข. “หลักเกณฑ์การส่งมอบเอกสารจดหมายเหตุ”

7. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไข

- ข้อจำกัดการแปลงเป็นรูปแบบดิจิทัล - ระเบียบราชการ/ ชั้นความลับ - การเข้าถึงข้อมูลเอกสารจดหมายเหตุ	- ใช้เครื่องมือที่ทันสมัย - ระเบียบการเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุให้ชัดเจน เพื่อการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

8.ความท้าทายต่อไป

- การพัฒนาการให้บริการหอจดหมายเหตุแบบออนไลน์ 100%
- การจัดการจดหมายเหตุในยุคดิจิทัล(จัดหา/จัดเก็บ/ให้บริการ)
- เป็นศูนย์กลาง การจัดการจดหมายเหตุท้องถิ่นภูมิภาคลุ่มน้ำโขง

ได้แก่ ไทย พม่าสปป.ลาว กัมพูชา จีน(ยูนนาน) และเวียดนาม

9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน

- ผู้บริหารให้ความสำคัญ / นโยบาย
- มาตรฐาน/ ระเบียบจดหมายเหตุ
- การสร้างนวัตกรรม สื่อการเรียนรู้อดีต ให้เข้ากับยุคปัจจุบัน และให้ทันอนาคต

10. เอกสารอ้างอิง

- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2560. **แผนปฏิบัติราชการสำนักสมุดประจำปี 2560**. ขอนแก่น : สำนักฯ.
- สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2561. **การประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการหอจดหมายเหตุ มข.** ขอนแก่น : สำนักฯ. (เอกสารประกอบการปฏิบัติงาน)

ถาม-ตอบ