

ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 19th Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

ประเภทการสมัคร **TQM-Progressive Learner** (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide เท่านั้น)

ประเภทองค์กร **หน่วยงานด้านการศึกษา**

ชื่อเรื่องนำเสนอ **การบริการหจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น การพัฒนาการบริการลูกค้าและการตลาดเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ**

เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” ของกระบวนการ ในหมวด **3. การเอาใจใส่ลูกค้าและตลาด**

ชื่อหน่วยงาน **สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น**

ที่อยู่ 123 ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40002

โทรศัพท์ 043-202-541 โทรสาร 043-202-543

เว็บไซต์ <https://library.kku.ac.th/2016/> (สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น)

ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ) **นางสาวประภาพร มณฑาทิพย์ ตำแหน่ง นักจดหมายเหตุ ชำนาญการ**
 โทรศัพท์ 043-202-541 ต่อ 42644 โทรสาร 043-202-543

มือถือ 063-715-7979 อีเมล mprapa@kku.ac.th

ชื่อผู้เขียน (ร่วม) นายวันชาติ ภูมิ ตำแหน่ง นักจดหมายเหตุ ชำนาญการ

มือถือ 089-419-6571 อีเมล bwanch@kku.ac.th

ชื่อผู้เขียน (ร่วม) นายอาทิตย์ ปทุมชัย ตำแหน่ง พนักงานห้องสมุด

มือถือ 081-975-1589 อีเมล artpat@kku.ac.th

สรุปจุดที่เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม”

1) การแปลงจดหมายเหตุต้นฉบับให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล (Digital Preservation) เพื่ออนุรักษ์ สงวนรักษา เอกสารจดหมายเหตุต้นฉบับ ตามหลักเกณฑ์ของจดหมายเหตุแห่งชาติ

2) การจัดการจดหมายเหตุดิจิทัล (Digital Archive Collection Management) ให้สามารถสืบค้นและให้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา

3) การให้บริการจดหมายเหตุดิจิทัลโดยมุ่งเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง การใส่ใจคุณภาพ บริการตรงกับความต้องการ

4) การให้บริการเชิงรุก ที่มีประสิทธิภาพ

ประสิทธิผล

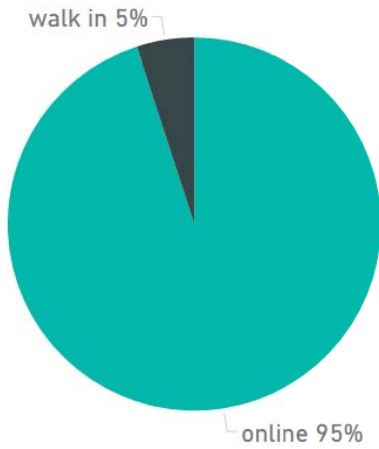
1) ลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการให้บริการเอกสารจดหมายเหตุต้นฉบับ ร้อยละ 95 เนื่องจากให้บริการจากไฟล์ดิจิทัล (แต่ยังมีบางบริการที่จำเป็นต้องใช้ต้นฉบับ ร้อยละ 5)

2) ลดขั้นตอนการให้บริการเอกสารจดหมายเหตุ จากเดิม 8 ขั้นตอน ใช้เวลาทั้งสิ้น 10-15 วันทำการ เมื่อปรับลดขั้นตอนเหลือ 4 ขั้นตอน ใช้เวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 3 วันทำการ ลดขั้นตอนลง 50% ของขั้นตอนเดิม

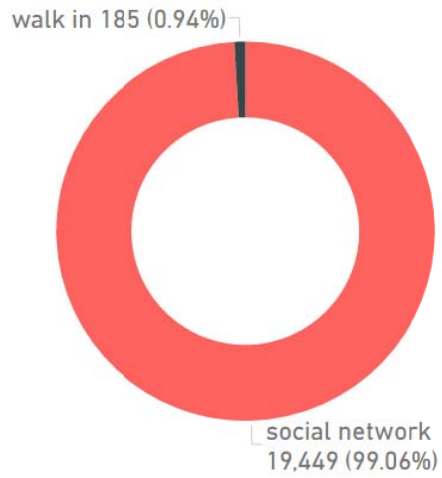
3) ลดค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ ค่าทำสำเนาเอกสารจดหมายเหตุ ลดลงร้อยละ 95 (เนื่องจากเป็นไฟล์ดิจิทัลสามารถนำไปใช้ได้เลยไม่มีค่าใช้จ่าย)

4) เพิ่มความสะดวก รวดเร็วแก่ผู้ใช้บริการ สามารถใช้บริการทุกที่ ทุกเวลา(ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพิ่มขึ้นร้อยละ5)

การให้บริการจดหมายเหตุ



จำนวนผู้ใช้บริการ



การอนุญาตให้มูลนิธิ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิ บันทึกวีดิโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

อนุญาต

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การบริการหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น การพัฒนาการบริการลูกค้า และการตลาดเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดำเนินงานมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 ในระยะแรกเริ่มดำเนินงานในรูปแบบการจัดทำโครงการหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งสำนักหอสมุดได้เล็งเห็นความสำคัญของเอกสารและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น ยังกระจัดกระจายอยู่ตามหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ขาดการรวบรวมและการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เอกสารข้อมูลบางส่วนสูญหายถูกทำลายไปโดยความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่นจึงรวบรวมและจัดระบบเอกสารจดหมายเหตุ โสตทัศนจดหมายเหตุ และสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมถึงสื่อต่างๆ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับกิจกรรม ประวัติและพัฒนาการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์หอจดหมายเหตุแห่งชาติ และพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 เพื่อรวบรวม อนุรักษ์ เอกสารจดหมายเหตุ และจัดระบบให้สามารถสืบค้นและให้บริการได้อย่าง ความสะดวก รวดเร็ว ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ปัจจุบัน หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้รวบรวมและจัดระบบ เอกสารจดหมายเหตุ โสตทัศนจดหมายเหตุ สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น และวัสดุจดหมายเหตุ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับกิจกรรม ประวัติและพัฒนาการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2507 จนถึงปัจจุบันประวัติอันยาวนานมากกว่าครึ่งศตวรรษ และได้นำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาประยุกต์ใช้กับงานจดหมายเหตุ ทั้งในด้านการจัดระบบ การจัดเก็บ การอนุรักษ์ และการเผยแพร่ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารจดหมายเหตุเมื่อแปลงให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล ทำให้การจัดเก็บ และการสำรองข้อมูลไปได้หลายแหล่ง และสามารถให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ อีกทั้งผู้ใช้บริการสามารถเลือกสรรเอกสารจดหมายเหตุดิจิทัล ไปใช้ได้กับเทคโนโลยีในยุคปัจจุบันได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยหอจดหมายเหตุได้นำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการมากขึ้น ทั้งช่องทางการสื่อสาร social media ต่างๆ รวมถึงการส่งมอบไฟล์ข้อมูลจดหมายเหตุ ผ่าน Google Drive เพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบาย :

วิสัยทัศน์

“เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศ (Excellent Resources Center) และมีนวัตกรรมบริการ เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของโลก”

วัฒนธรรมองค์กร

เป็นศูนย์กลางของการสร้างองค์ความรู้ และสนับสนุนการพัฒนาตนเองอย่างสร้างสรรค์ให้กับผู้รับบริการ”

สมรรถนะหลัก

“ทักษะการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ”

พันธกิจ

1. เป็นแหล่งเรียนรู้ของคนยุคใหม่ ที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้และได้รับการบริการได้อย่างเสมอภาค ทุก เวลา และทุกสถานที่ (Access and Discovery)
2. เป็นแหล่งรวบรวมข่าวสารที่ทันสมัย ที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่าย (Information)
3. เป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศและความรู้เพื่อสนับสนุนการทำวิจัยเพื่อความเป็นเลิศ (Research Supports)
4. เป็นศูนย์กลางการศึกษาเพื่อความบันเทิง และการพัฒนาตนเอง (Inspirational Learning)
5. เป็นแหล่งรวบรวมความรู้ทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัยทุกรูปแบบ (Intellectual Property)

ยุทธศาสตร์การบริหารสำนักหอสมุดประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1) การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและความรู้เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ และสนับสนุนการวิจัยเพื่อผลักดันให้มหาวิทยาลัยสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย

ยุทธศาสตร์ที่ 2) เป็นศูนย์กลางความรู้ และบริการเพื่อสนับสนุนการผลิตบัณฑิตและการทำวิจัยของมหาวิทยาลัยเพื่อความเป็นเลิศ

ยุทธศาสตร์ที่ 3) เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย และคลังทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัย

ยุทธศาสตร์ที่ 4) การพัฒนาการบริการลูกค้าและการตลาดเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ

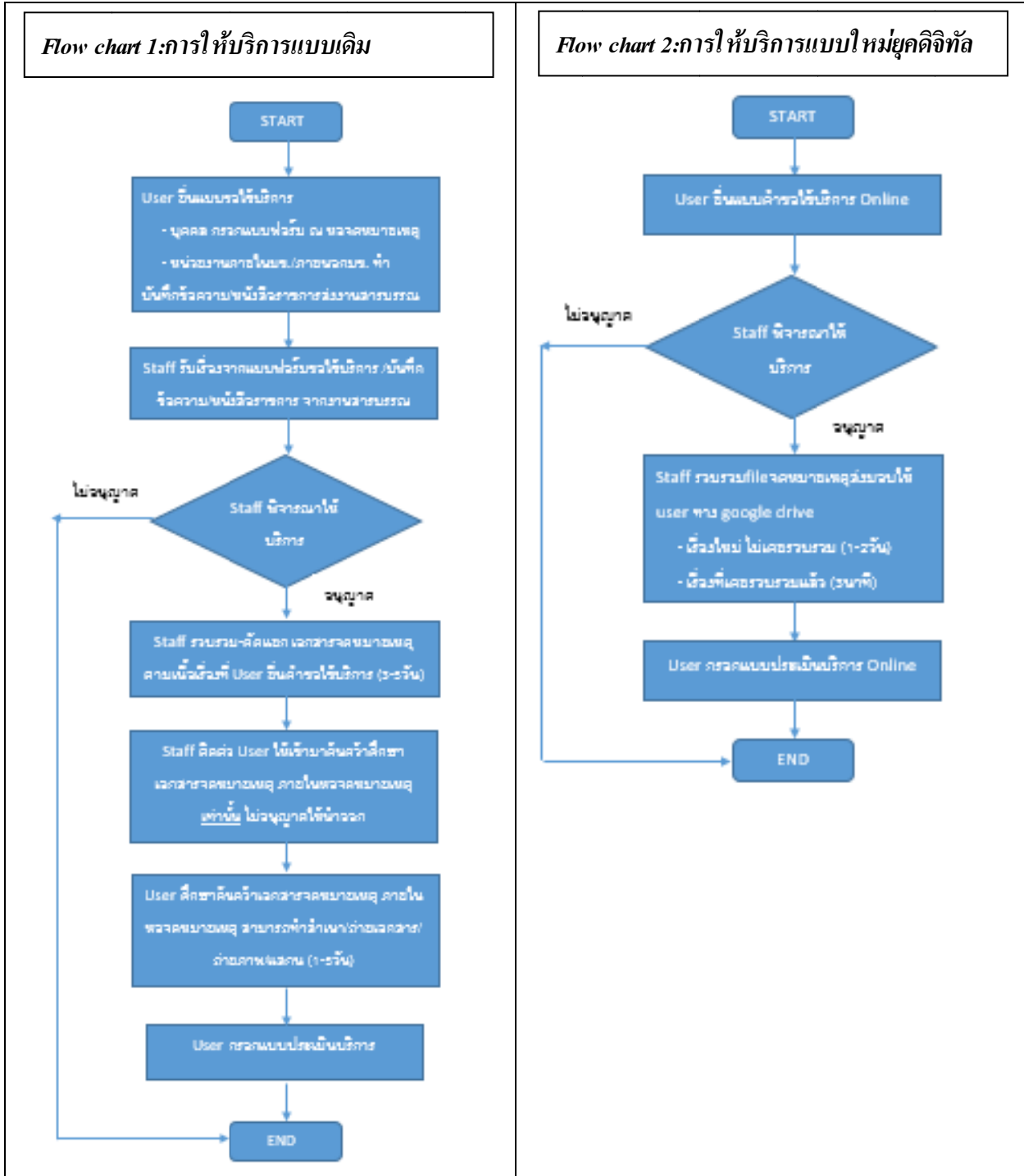
ยุทธศาสตร์ที่ 5) การบริการจัดการองค์กรอย่างมีคุณภาพ

เอกสารจดหมายเหตุ เป็นเอกสารสำคัญทางประวัติศาสตร์ บ่งบอกถึงประวัติและพัฒนาการ กิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น การรวบรวม เก็บรักษา อนุรักษ์ต้นฉบับ และให้บริการถือเป็นหน้าที่หลักของงานจดหมายเหตุ

การนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในงานจดหมายเหตุ นอกจากจะเป็นการอนุรักษ์ต้นฉบับไม่ให้เกิดความเสียหายแล้ว ยังช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และสามารถนำข้อมูลจดหมายเหตุไปใช้ประโยชน์ได้ทันที โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคดิจิทัล ยกตัวอย่างเช่น วิดีโอเทปพิธีพระราชทานปริญญาบัตร พ.ศ. 2535 หากมีผู้ใช้บริการต้องการใช้คงไม่สะดวกนัก หรือแทบจะหาเครื่องเล่นวิดีโอไม่ได้แล้ว หากแต่งงานจดหมายเหตุได้แปลงไฟล์วิดีโอให้อยู่ในรูปแบบของสื่อดิจิทัล ผู้ใช้ก็สามารถศึกษาค้นคว้า หรือนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันที เป็นต้น

การบริการจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เดิมมีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน เพราะเอกสารจดหมายเหตุเป็นเอกสารต้นฉบับที่เพียงขึ้นเดียว การใช้เอกสารจดหมายเหตุ ไม่อนุญาตให้นำออกไปจากหอจดหมายเหตุ ผู้ใช้บริการต้องศึกษาค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุ ภายในหอจดหมายเหตุ เท่านั้น ดัง Flow chart 1 : การให้บริการแบบเดิม ขั้นตอนเริ่มต้นจากผู้ใช้บริการต้องยื่นแบบขอใช้บริการ หากเป็นบุคคลสามารถยื่นแบบคำขอใช้บริการ ณ หอจดหมายเหตุ มข. หากเป็นหน่วยงานภายใน-ภายนอก มหาวิทยาลัยขอนแก่นจะต้องทำบันทึกข้อความ หรือหนังสือราชการส่งมาทางงานสารบรรณ ในขั้นตอนนี้อาจใช้เวลา 1-3วันทำการ เมื่อนักจดหมายเหตุรับเรื่องจากแบบฟอร์มขอใช้บริการแล้วจะพิจารณาอนุญาต หรือไม่อนุญาตให้บริการเอกสารจดหมายเหตุ ตามเรื่องที่ขอ (เนื่องจากเอกสารจดหมายเหตุ บางประเภทอยู่ระหว่างจัดระบบ หรือมีชั้นความลับ หรือเป็นเอกสารปกปิด) ขั้นตอนต่อไป นักจดหมายเหตุจะรวบรวม คัดเลือก เอกสารจดหมายเหตุ ตามเนื้อเรื่องที่ผู้บริการยื่นคำขอใช้ ใช้เวลา 3-5 วันทำการ (เนื่องจากเอกสารจดหมายเหตุ เป็นเอกสารที่จัดเรียงตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ภายใต้หน่วยงานที่รับผิดชอบ การรวบรวมเป็นเรื่องๆ อาจเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เช่น มหาวิทยาลัยในกำกับ) เมื่อนักจดหมาย

เหตุรวบรวมนเอกสารจดหมายเหตุเรียบร้อยแล้วจะติดต่อผู้ใช้บริการให้เข้ามาศึกษาค้นคว้าเอกสารจดหมายเหตุภายในหอจดหมายเหตุ มช. เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำออก ผู้ใช้บริการอาจศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้วยการอ่านและจดบันทึก หากต้องการทำสำเนา/ถ่ายเอกสาร/ถ่ายภาพ/แสกน อาจใช้เวลา 1-5 วัน ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้เอกสารจดหมายเหตุ นักจดหมายเหตุให้ผู้ใช้บริการกรอกแบบประเมินการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาการให้บริการต่อไป



การให้บริการแบบใหม่ยุคดิจิทัล ได้นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในงานจดหมายเหตุ ทำให้สามารถลดขั้นตอนการให้บริการ และเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว สามารถให้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ผู้ใช้มีความพึงพอใจ การให้บริการเพิ่มมากขึ้น ดัง Flow chart 2: การให้บริการแบบใหม่ยุคดิจิทัล เริ่มต้น ผู้ใช้บริการยื่นแบบคำขอใช้บริการออนไลน์ (<https://goo.gl/JG5O9c>) นักจดหมายเหตุรับเรื่องแล้วจะพิจารณาอนุญาต หรือไม่อนุญาต ให้บริการเอกสารจดหมายเหตุ นักจดหมายเหตุรวบรวม/ส่งไฟล์ข้อมูล ให้กับผู้ใช้บริการทาง google drive โดย

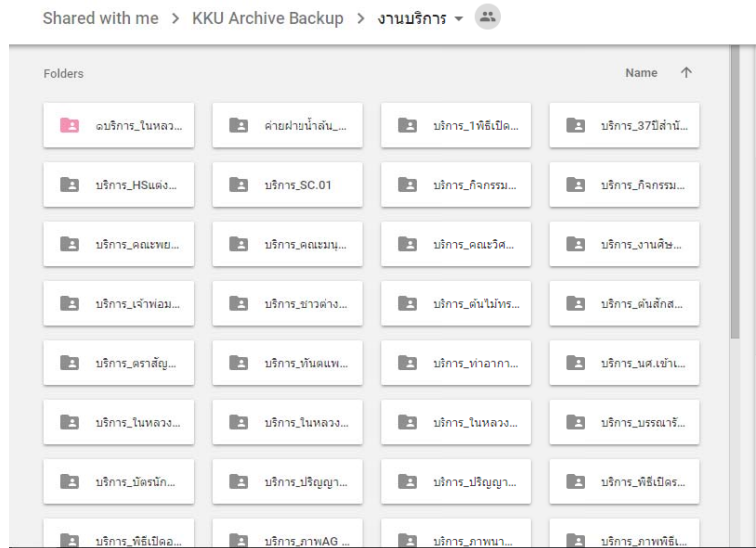
แยกเป็น เรื่องใหม่ที่ไม่เคยรวบรวม ใช้เวลา 1-2 วัน หากเป็นเรื่องที่เคยรวบรวมแล้ว ใช้เวลา 3 นาทีก็สามารถส่งข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการได้เลย นักจดหมายเหตุให้ผู้ใช้บริการกรอกแบบประเมินการให้บริการออนไลน์ เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาการให้บริการต่อไป

จากการปรับปรุงลดขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยการทำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในงานจดหมายเหตุนั้น ทำให้สามารถบริการจดหมายเหตุแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการนำหลัก SWOT มาวิเคราะห์การให้บริการจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้น ได้พบอุปสรรค(W-Weaknesses) คือ สถานที่ และเวลาทำการ แต่เป็นโอกาส (O-Opportunities) ในพัฒนา การพัฒนาการให้บริการลูกค้าและการตลาดเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ และจากพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไป มีการใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงจดหมายเหตุ ได้ทุกที่ทุกเวลา อีกทั้งการนำหลักการบริหารลีน(Lean management) มาปรับปรุงลดขั้นตอนและการปรับกระบวนการงาน เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล 1) ลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการให้บริการเอกสารจดหมายเหตุต้นฉบับ เพราะหากให้บริการด้วยเอกสารจดหมายเหตุต้นฉบับ อาจเกิดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น เช่นการฉีกขาดของกระดาษ หรือแม้กระทั่งलयนิ้วมือที่สัมผัสกับเอกสารจดหมายเหตุ อาจเกิดรอยสร้างความเสียหายได้ 2) ลดขั้นตอนการให้บริการเอกสารจดหมายเหตุ เมื่อเอกสารจดหมายเหตุถูกแปลงเป็นรูปแบบดิจิทัล ให้การส่งข้อมูลผ่านการแชร์โดร์ทำให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น 3) ลดค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจเกิดจากค่าเดินทาง หรือการทำสำเนาเอกสารจดหมายเหตุ 4) เพิ่มความสะดวก รวดเร็วแก่ผู้ใช้บริการ สามารถใช้บริการทุกที่ ทุกเวลา

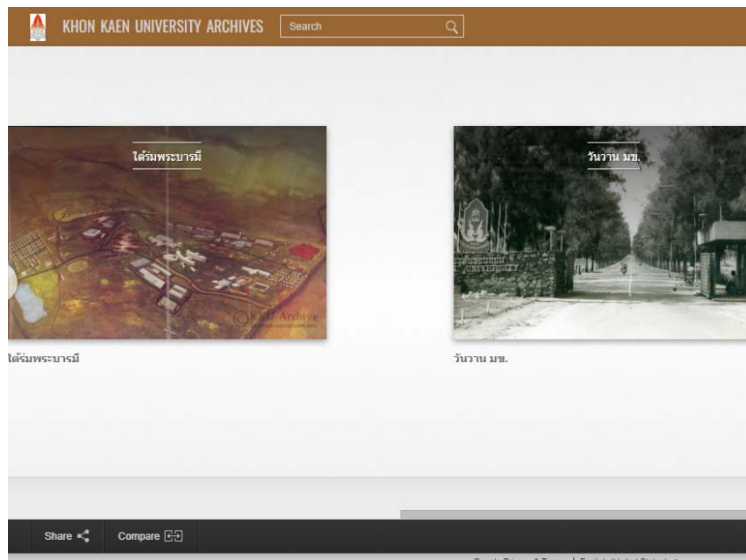
นอกจากนี้นักจดหมายเหตุยังให้บริการเชิงรุก ด้วยการนำเสนอข้อมูลที่ใช้บริการต้องการด้วยการนำสถิติการให้บริการมาศึกษา เช่น วันคล้ายวันสถาปนาของแต่ละคณะ/หน่วยงาน พิธีพระราชทานปริญญาบัตร งานเกษตรภาคอีสาน หรือกิจกรรมต้อนรับน้องใหม่ เป็นต้น นำมาจัดทำเป็นรูปแบบนิทรรศการออนไลน์ การนำเสนอประวัติแบบเส้นเวลา หรือเรียกว่า ไทม์ไลน์(Timeline) ซึ่งประหยัดงบประมาณและกำลังคนในการจัดนิทรรศการแบบจัดแสดง ประหยัดกระดาษและวัสดุสิ้นเปลืองที่ใช้ในการจัดนิทรรศการ ซึ่งการจัดนิทรรศการออนไลน์ก็มีวัตถุประสงค์ เพื่อเผยแพร่ประวัติและพัฒนาการ และกิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แก่ผู้ใช้บริการ เช่นเดียวกับ วัตถุประสงค์ในการจัดนิทรรศการแบบจัดแสดง(ถาวร) ตัวอย่างนิทรรศการออนไลน์ที่จัดทำขึ้น เช่น นิทรรศการออนไลน์ (<https://kku-archive.culturalspot.org/home>) ไทม์ไลน์จดหมายเหตุ (<https://line.do/profile/kkuarchive1>)

ตัวอย่าง

การบริการแชร์ข้อมูลผ่าน Google Drive



การบริการเชิงรุก นิทรรศการออนไลน์



Social network

