



KKUL Open House 2018
 “Innovation Device for Customer Engagement (ID4CE)”
 การพัฒนานวัตกรรมเพื่อสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการ



การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแบ่งปันประสบการณ์การทำงานร่วมกัน
 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น



ชื่อผลงาน KKU Archives : More Product, Less Process

เจ้าของผลงาน/หน่วยงานที่สังกัด ภารกิจพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติขอนแก่น สำนักหอสมุด

ประเภทผลงาน

การบริการสารสนเทศ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

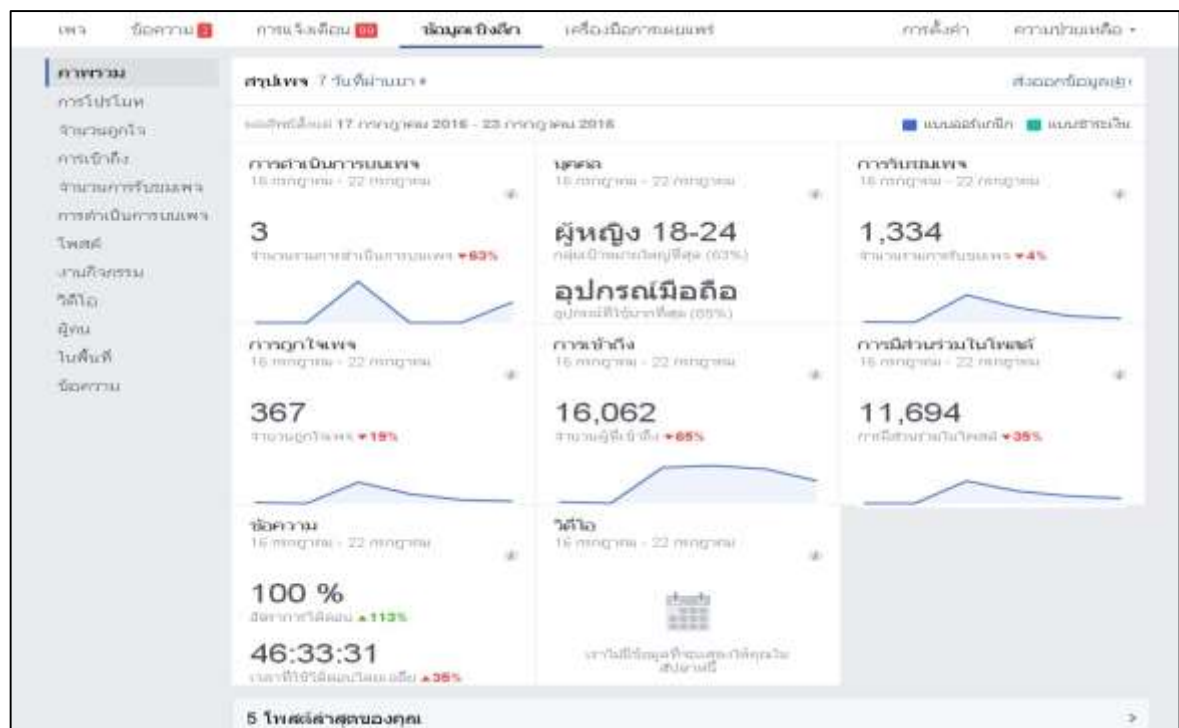
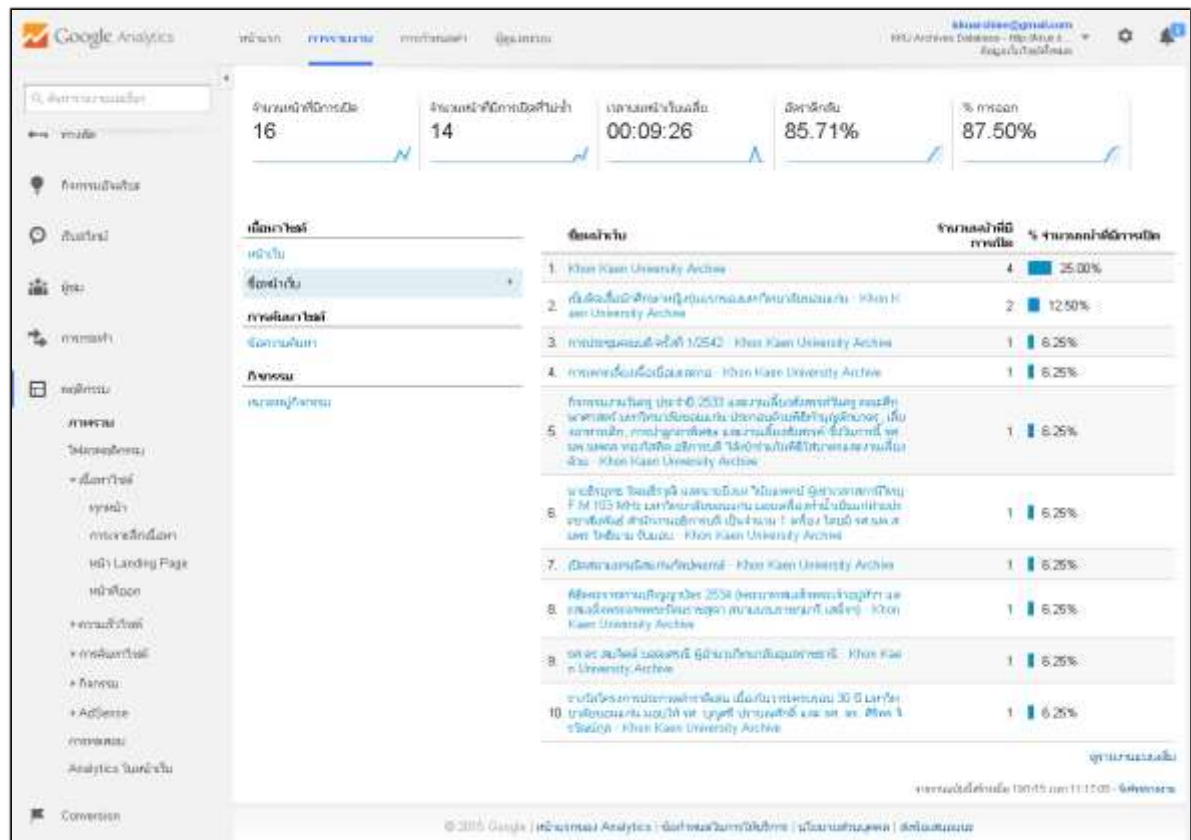
ข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน

ลักษณะของผลงาน ด้วยข้อจำกัดด้านสถานที่ บุคลากร งบประมาณ บวกกับแนวคิด Kaizen และ Lean ของหอจดหมายเหตุ เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน และประหยัดเวลาค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการของผู้ใช้ รวมทั้งลดต้นทุนในการเก็บรักษาเอกสาร จึงได้แปลงข้อมูลจดหมายเหตุให้เป็นไฟล์ดิจิทัลมากกว่า 20,000 รายการ และนำไปสร้างมูลค่าเพิ่มโดยให้บริการทางเว็บไซต์ archive.kku.ac.th ซึ่งออกแบบให้สะดวกในการใช้ผ่านมือถือหรือแท็บเล็ต (Mobile Device Compatibility) วิเคราะห์สถิติการใช้บริการด้วย Google Analytic ประเมินความพึงพอใจผู้ใช้ผ่าน Google Form และสร้างแผนเพจจดหมายเหตุที่ปัจจุบันมีสมาชิกติดตามมากกว่า 19,000 คน

วิธีดำเนินการ



วัดและวิเคราะห์คุณภาพของผลการทำงานด้วย Google Analytic และ Facebook Big Data



ผลสัมฤทธิ์

Before



After



ความภาคภูมิใจ



ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน

- ✓ ผู้บริหาร / นโยบาย
- ✓ ความรู้ / ประสบการณ์
- ✓ ทีมเวิร์ค / ทักษะ
- ✓ การสร้างสรรค์สิ่งใหม่

