

แบบแสดงความจำนงส่งผลงานเข้าประกวดในกิจกรรม KKUL Open House 2018

“Innovation Device for Customer Engagement (ID4CE)”

การพัฒนานวัตกรรมเพื่อสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการ



KKUL Open House 2018

“Innovation Device for Customer Engagement (ID4CE)”

การพัฒนานวัตกรรมเพื่อสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการ



การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแบ่งปันประสบการณ์การทำงานร่วมกัน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ชื่อผลงานซุซอกซุแจ มข. บริการจัดจาดประทับใจ จากลูกค้าพัฒนาเป็นผู้ส่งมอบ.....

เจ้าของผลงาน/หน่วยงานที่สังกัด

.....นางสาวประภาพร มณฑาทิพย์ และเครือข่ายลูกค้างานจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.....

ประเภทผลงาน ทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ตรงกับเนื้อหาของผลงานที่สุดเพียงหัวข้อเดียว

☐ (1) การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนวัตกรรม (IT)☒ (2) การบริการสารสนเทศ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)☐ (3) การบริหารองค์การจัดการความรู้ (KM)

ข้อมูลเกี่ยวกับผลงาน

ลักษณะของผลงาน (ลักษณะงานเป็นอย่างไร เป็นงานอะไร)

งานจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดหา จัดเก็บ/อนุรักษ์/สงวนรักษา และให้บริการสารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับประวัติและพัฒนาการของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ตามคำร้องขอใช้บริการของลูกค้า (Voice of Customer) ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่ร้อยละ 95 จึงเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร และศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยขอนแก่น ส่วนร้อยละ 5 เป็นบุคคลภายนอก ที่สนใจ เช่น วัฒนธรรมจังหวัดขอนแก่น นักเรียน/นักศึกษา สถาบันอื่นที่มาศึกษาดูงาน และหน่วยงานภายนอก

บริการสารสนเทศของงานจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นบริการคอลเล็คชั่นพิเศษ ผู้ให้บริการต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้า ทั้งในด้านสิทธิ์ของการเข้าถึงบริการ และการนำไปใช้งานต่อ เพื่อเป็นการบริการสารสนเทศที่ ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด โดยการให้บริการแต่ละครั้งอาจจะใช้ระยะเวลาที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้สารสนเทศของลูกค้า ผู้ให้บริการต้องอธิบายขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลประวัติแต่ละเรื่องตามที่ลูกค้าร้องขอ และใส่ใจสอบถามระยะเวลาที่กำหนด เช่น ต้องการภาพสแกน ชุด “ในหลวงกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น” เพื่อประกอบการจัดทำหนังสือ 50ปีใต้ร่มพระบารมีรัชการที่ 9 มีกำหนดแล้วเสร็จภายในวันที่ 10 ธันวาคม 2560 เพื่อใช้หนังสือประกอบในพิธีเปิดสวนกวี คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในวันที่ 20 ธันวาคม 2560 เป็นต้น

และจับใจลูกค้า ที่มาใช้บริการสารสนเทศงานจดหมายเหตุ เมื่อนำไปใช้แล้วให้ตระหนักถึงคุณค่า ของทรัพยากรจดหมายเหตุ ที่เป็นทรัพยากรที่ผ่านกิจกรรม ผ่านกระบวนการทำงาน ผ่านการใช้งาน และที่สำคัญคือไม่สามารถหาซื้อได้ โดยให้ส่งมอบทรัพยากรงานจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อคัดเลือกและประเมินคุณค่า จัดเก็บตามระเบียบงานจดหมายเหตุ และให้บริการต่อไป จึงเป็นที่มาของชื่อผลงานนี้ “ซุซอกซุแจ มข. บริการจัดจาดประทับใจ จากลูกค้าพัฒนาเป็นผู้ส่งมอบ”

วิธีดำเนินการ (How to) (ดำเนินการอย่างไร / เคล็ดลับในการดำเนินการ)

เคล็ดลับในการดำเนินการ โดยให้ความสำคัญกับคุณค่าของลูกค้า ด้วยการคำนึงถึงความพึงพอใจการสร้างสัมพันธ์ภาพอย่างถาวร 2 ประการ คือ ประการที่ 1. คุณค่าในสายตาของลูกค้า เป็นการรับรู้สัมผัสถึงคุณค่าทรัพยากรจดหมายเหตุที่มาขอใช้บริการ และบริการสอดคล้องกับความคิดเห็นทัศนคติที่มีต่อการใช้บริการ ลูกค้าจะประเมินถึงคุณค่าที่เป็นประโยชน์ ประกอบด้วยคุณค่า 4 ด้าน คือ (1) คุณค่าด้านทรัพยากรจดหมายเหตุ(Product value) ระดับความน่าเชื่อถือ ความสามารถนำมาใช้งานต่อได้ (2) คุณค่าด้านบริการ (Service value) พิจารณาจากการส่งมอบบริการแก่ลูกค้า และใส่ใจลูกค้า (3) คุณค่าด้านพนักงานหรือผู้ให้บริการ (Personal value) พิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความสามารถในการตอบคำถาม และการให้คำแนะนำของผู้ให้บริการ (4) คุณค่าด้านภาพลักษณ์ (Image value) พิจารณาภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) ประการที่ 2. ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer

ระดับความพึงพอใจการให้บริการ(ภาพรวม)



จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจการให้บริการ(ภาพรวม)อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 95 และในระดับปานกลางร้อยละ 5

ผลสัมฤทธิ์ (เกิดผลอย่างไร การนำไปต่อยอด ขยายผล)

1. ลูกค้าพึงพอใจการให้บริการสารสนเทศ จดหมายเหตุฯ. ที่จัดจัด รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสามารถนำไปใช้งานต่อได้ ผลการประเมิน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 95
2. ทรัพยากรจดหมายเหตุที่งานจดหมายเหตุ ได้รับมอบในปี พ.ศ.2561 ย้อนหลัง 3ปี เป็นทรัพยากรที่ลูกค้านงานจดหมายเหตุ ส่งมอบ คิดเป็นร้อยละ 95
3. งานจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นที่รู้จักทั้งในแง่ของบทบาทหน้าที่ ขอบเขตงาน ในแวดวงของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่น และแวดวงงานจดหมายเหตุสถาบันอุดมศึกษา และเครือข่ายงานจดหมายเหตุแห่งประเทศไทย

ความภาคภูมิใจ (ความรู้สึกภาคภูมิใจที่เกิดขึ้นจากผลงาน)

...เป็นการเริ่มต้น ด้วยความรักและความภาคภูมิใจในมหาวิทยาลัยขอนแก่น การให้บริการสารสนเทศจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จึงเต็มไปด้วยความใส่ใจทั้งในแง่ของคุณภาพ และประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว การสามารถนำทรัพยากรจดหมายเหตุต่างๆไปใช้ต่อได้ทันที และผลของการใช้บริการนั้น ได้ผลิตทรัพยากรจดหมายเหตุชิ้นใหม่ที่เปี่ยมไปด้วยคุณภาพ และถูกส่งมอบมาจัดเก็บเพื่อให้บริการต่อไป

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ และความยั่งยืน

(มีปัจจัยที่สำคัญอะไรบ้างที่ทำให้ประสบความสำเร็จ อธิบายปัจจัยสำคัญที่จะทำให้อริบปฏิบัติที่ได้รับปรับปรุงนี้บรรลุประสิทธิผลอย่างยั่งยืน)

“การให้บริการด้วยใจแก่ลูกค้า โดยคำนึงถึง 🥰ใจที่รักมหาวิทยาลัยขอนแก่น 🥰ใจที่จะสร้างสรรค์สิ่งดีๆ เพื่อมหาวิทยาลัยขอนแก่น และ 🥰ใจที่จะร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างและบันทึกความทรงจำของมหาวิทยาลัยขอนแก่น”

