

แบบบันทึกเสนอผลงานเรื่องเล่า

ประเด็นความรู้ : “แนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศ” และ “รูปแบบการบริการสู่ความเป็นเลิศ”

สำนักวิทยบริการ : งานบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ

คำชี้แจง ให้ท่านเขียนบอกเล่าประสบการณ์เกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน โดยถ่ายทอดเรื่องราว ประสบการณ์จากการทำงานด้วยการเขียนบอกเล่าด้วยภาษาและสไตล์การเขียนของตนเอง ด้วยภาษาที่ง่ายต่อการอ่าน ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สภาพการบริการขององค์กรในปัจจุบัน

สำนักวิทยบริการ ดำเนินงานตามนโยบาย และทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมุ่งพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน มีการจัดกิจกรรม/โครงการใหม่ ๆ ที่ส่งเสริม และสนับสนุน เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อการเรียนการสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัย ให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน มุ่งให้บริการสารสนเทศด้วยจิตสำนึกที่ดีและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงของสารสนเทศและเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการสำรวจความคาดหวังและความต้องการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการยุคใหม่ ซึ่งพบว่ามีความต้องการที่หลากหลายรูปแบบ ทำให้สำนักวิทยบริการต้องกำหนดทิศทาง เป้าหมายการดำเนินงานและเตรียมความพร้อมในทุกๆ ด้าน ให้สอดคล้องในสถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งสร้างความตระหนักในบทบาทและหน้าที่ของหน่วยงานทำให้มีการพัฒนาโครงการและกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดผลงานที่เป็นความภาคภูมิใจ

ปัจจุบันสำนักวิทยบริการ จัดให้บริการสารสนเทศทุกรูปแบบทั้งบริการออนไลน์ บริการแบบเบ็ดเสร็จ และบริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มากกว่า 30 บริการ ประชาคมมหาวิทยาลัยหรือผู้ใช้บริการทั่วไปสามารถติดต่อขอใช้บริการได้หลากหลายช่องทาง ตลอดจนสามารถเดินทางมาใช้บริการได้ด้วยตนเอง แบบไม่เก็บค่าเข้าใช้บริการ มีทรัพยากรสารสนเทศให้บริการหลากหลายรูปแบบ ครอบคลุมการจัดเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมหาสารคามทุกหลักสูตร มีฐานข้อมูลออนไลน์เพื่อการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นได้จากที่บ้าน หรือสามารถขอใช้บริการต่างๆ ผ่านบริการแบบเบ็ดเสร็จออนไลน์ได้อีกด้วย

ส่วนที่ 2 ปัญหาการบริการ

1. พื้นที่ในการให้บริการการอ่านไม่เพียงพอ โดยเฉพาะช่วงสอบ
2. นิสิตไม่สืบค้นข้อมูลของทรัพยากรสารสนเทศ ก่อนหยิบตัวเล่มบนชั้น
3. นิสิตขาดทักษะในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศบนชั้น

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาบริการ

1. สำรวจความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ และนำมาปรับปรุงหรือพัฒนาการจัดบริการให้ เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด
2. ปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ โดยเน้นจัดบริการการอ่านเพิ่มขึ้น
3. จัดบริการสารสนเทศเชิงรุก ด้วยกิจกรรมการบริการในหลากหลายรูปแบบ และให้เข้าถึง ผู้ใช้บริการมากที่สุด
4. จัดให้มีการบริการสารสนเทศออนไลน์เพิ่มขึ้น

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ประเด็นความรู้ที่ 1 “แนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศ”

1. พัฒนาการบริการที่ตรงตามความต้องการใช้ของผู้ใช้บริการ
2. พัฒนาการบริการออนไลน์ที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ
3. พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้มีความทันสมัย ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ประเด็นความรู้ที่ 2 “รูปแบบการบริการสู่ความเป็นเลิศ”

1. การบริการออนไลน์ สามารถใช้บริการได้แม้ไม่ต้องเดินทางมาห้องสมุด
2. การบริการเอกสารฉบับเต็ม สามารถดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็มได้ทุกที่ทุกเวลา
3. เพิ่มช่องทางการให้บริการ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

-

ลงชื่อ.....รุ่งเรือง สิทธิจันทร์.....ผู้ให้ข้อมูล

บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม