

## แบบบันทึกเสนอผลงานเรื่องเล่า

ประเด็นความรู้ : “แนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศ” และ “รูปแบบการบริการสู่ความเป็นเลิศ”

สำนักวิทยบริการ : กลุ่มงาน งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ กลุ่มงานเทคนิคสารสนเทศ

คำชี้แจง ให้ท่านเขียนบอกเล่าประสบการณ์เกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน โดยถ่ายทอดเรื่องราวประสบการณ์จากการทำงานด้วยการเขียนบอกเล่าด้วยภาษาและสไตล์การเขียนของตนเอง ด้วยภาษาที่ง่ายต่อการอ่าน ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

### ส่วนที่ 1 สภาพการบริการขององค์กรในปัจจุบัน

งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศทำหน้าที่วิเคราะห์ สรุป รวบรวม เนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทเพื่อจัดเป็นหมวดหมู่ตามมาตรฐานสากลให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยเพื่อบริการนิสิต อาจารย์ บุคลากร และผู้ใช้บริการทั่วไปได้สามารถสืบค้นและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว มากที่สุด

### ส่วนที่ 2 ปัญหาการบริการ

1. หลักสูตรการเรียนการสอนมีความหลากหลายและซับซ้อนมากยิ่งขึ้นทำให้การวิเคราะห์เนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับแต่ละหลักสูตรทำได้ไม่ครอบคลุม
2. ผู้ใช้บริการไม่ทราบหรือยังใช้เครื่องมือในการสืบค้นไม่ครบทุกช่องทางที่สำนักวิทยบริการจัดเตรียมไว้ให้ เช่น นิยมสืบค้นจาก Google มากกว่าสืบค้นจากฐานข้อมูลของห้องสมุด

### ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาบริการ

1. ติดตามการปรับปรุงเนื้อหาหลักสูตรการเรียนการสอนทุกภาคการศึกษา เช่น คู่มือการแนะนำหลักสูตร คำอธิบายรายวิชา หรือสอบถามจากอาจารย์ผู้สอน
2. จัดกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้ทราบถึงเครื่องมือในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ เช่น การจัดอบรม การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การแนะนำผ่านสื่อสังคมออนไลน์

### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

#### ประเด็นความรู้ที่ 1 “แนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศ”

นำผู้ใช้บริการให้เข้ามามีส่วนร่วมในการใช้กำหนดเนื้อหาของทรัพยากรและรูปแบบบริการให้มากที่สุด

## ประเด็นความรู้ที่ 2 “รูปแบบการบริการสู่ความเป็นเลิศ”

จัดกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วม เช่น การจัดอบรม การจัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การแนะนำผ่านสื่อสังคมออนไลน์

### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

-

นายจตุพล รัชเรืองวงศ์

บรรณารักษ์

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม