

แบบบันทึกเสนอผลงานเรื่องเล่า

ประเด็นความรู้ : “แนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศ” และ “รูปแบบการบริการสู่ความเป็นเลิศ”

คณะ/หน่วยงาน : ศูนย์การเรียนรู้ Digital Learning Park สำนักวิทยบริการ

คำชี้แจง ให้ท่านเขียนบอกเล่าประสบการณ์เกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน โดยถ่ายทอดเรื่องราว ประสบการณ์จากการทำงานด้วยการเขียนบอกเล่าด้วยภาษาและสไตส์การเขียนของตน ด้วยภาษาที่ง่ายต่อการอ่าน ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สภาพการบริการขององค์กรในปัจจุบัน

เนื่องจาก Digital Learning Park เป็นหน่วยบริการหนึ่งของห้องสมุด ที่ให้บริการสื่อประเภทดิจิทัล และมีพื้นที่เรียนรู้สำหรับคนยุคใหม่ ที่มีการจัดภูมิทัศน์สวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ผู้ใช้สามารถใช้งานได้หลากหลาย ทำให้ Digital Learning Park เป็นแหล่งพักพิงศึกษา เรียนรู้ ผ่อนคลายใจ ของนิสิตทั้งหลายเป็นจำนวนมาก

ส่วนที่ 2 ปัญหาในการบริการ

1. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ
2. ระบบปรับอากาศชำรุดบ่อย
3. ระบบสาธารณูปโภคที่เก่า เกิดชำรุดบ่อย
4. ห้องเรียนรู้ (Study Room) มีจำนวนน้อย

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาด้านการบริการ

1. มีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้บริการ
2. เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการ เช่น โซฟา รูปแบบ ต่าง ๆ
3. ปรับปรุงพื้นที่นั่งอ่านเพิ่มเติมทำงานเดี่ยวและทำงานกลุ่ม
4. ให้คำแนะนำการใช้ระบบสืบค้นรายการออนไลน์ (Web OPAC) แก่ผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ประเด็นความรู้ที่ 1 “แนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศ”

1. ผู้ให้บริการ ยิ้มแย้ม มีจิตบริการ
2. มีทรัพยากรที่ทันสมัย และหลากหลายให้บริการ
3. มีงบประมาณจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์เพียงพอและทันสมัย
4. การจัดสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
5. มีโอกาสศึกษาดูงานสถานที่ต่างๆ ที่เป็นที่ยอมรับในปัจจุบันเพื่อเป็นแนวทางการให้บริการที่ดีต่อไป

ประเด็นความรู้ที่ 2 “รูปแบบการบริการสู่ความเป็นเลิศ”

1. ศึกษาเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อให้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. อัปเดตเทรนด์ใหม่ๆ อะไรฮิต อะไรใหม่ ซีรีส์ยอดฮิต ดารา นักร้อง ข่าว ความเคลื่อนไหวต่างๆ เพื่อจะได้เข้าถึงผู้ใช้บริการได้ง่ายขึ้น
3. มีการจัดกิจกรรมการใช้บริการ ในรูปแบบที่แปลกใหม่ ตามสมัยนิยม
4. ปรับปรุงบริเวณพื้นที่นั่งอ่านให้มีความสวยงามน่าเข้าใช้บริการตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ไม่มี

นางปาริชาติ รัตนปกรณ์

นักวิชาการศึกษา

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม