

แบบบันทึกเสนอผลงานเรื่องเล่า

ประเด็นความรู้ : “แนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศ” และ “รูปแบบการบริการสู่ความเป็นเลิศ”

สำนักวิทยบริการ : งานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มงานพัฒนาระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำชี้แจง ให้ท่านเขียนบอกเล่าประสบการณ์เกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน โดยถ่ายทอดเรื่องราวประสบการณ์จากการทำงานด้วยการเขียนบอกเล่าด้วยภาษาและสไตล์การเขียนของตนเอง ด้วยภาษาที่ง่ายต่อการอ่าน ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 สภาพการบริการขององค์กรในปัจจุบัน

งานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทำหน้าที่จัดทำ จัดเก็บ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบไฟล์ข้อมูล โดยมีการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Fulltext) ในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอกของนิสิต ผลงานวิจัยและบทความทางวิชาการของบุคลากร เผยแพร่ผ่านระบบเครือข่ายให้แก่ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว

ส่วนที่ 2 ปัญหาการบริการ

เนื่องจากเอกสารเข้าสู่ระบบการสืบค้นแล้วจะอยู่ในระหว่างดำเนินการยังไม่ได้จัดทำไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งต้องผ่านกระบวนการ อาทิการสแกนเอกสาร การตรวจสอบไฟล์ให้ตรงกับตัวเล่ม การเชื่อมโยงเอกสารบนเครือข่าย ฯลฯ แต่หากมีผู้ใช้บริการต้องการใช้ โดยแจ้งมาทางระบบหรือบรรณารักษ์รับเรื่อง จะดำเนินการเร่งด่วนให้แล้วเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง และนอกเวลาจะดำเนินการในวันถัดไป ทั้งนี้ปัญหาบางส่วนขึ้นอยู่กับระบบเครือข่าย ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเร็วโหลดข้อมูลสำหรับเปิดอ่าน หรือดาวน์โหลดไฟล์ด้วย

ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาบริการ

คาดว่าเมื่อใช้ระบบ itthesis แล้วปัญหาเหล่านี้จะหมดไป เพราะสามารถนำข้อมูลจากระบบมาดำเนินการได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ประเด็นความรู้ที่ 1 “แนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศ”

บริการ One Stop Service Online วิทยาลัยพณิชยการอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งสามารถให้บริการผู้ใช้ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ประเด็นความรู้ที่ 2 “รูปแบบการบริการสู่ความเป็นเลิศ”

การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อยู่เสมอ การแนะนำการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

หากผู้ใช้บริการต้องการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ งานบริการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จำเป็นต้องมีความพร้อมในการปฏิบัติงานและให้บริการอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด

นางชนัญชิตา สุวรรณเลิศ

นักวิชาการศึกษาคำนาฏการพิเศษ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม