

กลุ่ม Service Mind

คำขวัญ : ยิ้มแย้ม แจ่มใส ใส่ใจบริการ

รายชื่อบุคลากรกลุ่ม

| ลำดับ | ชื่อ - สกุล | ตำแหน่งงาน | หน่วยงาน | หมายเหตุ |
|-------|------------------------------|---|-----------------------------|-----------|
| 1 | นางสาวเบญจวรรณ แสนทวีสุข | นักวิชาการ คอมพิวเตอร์ ชำนาญการ | สำนักบริการ คอมพิวเตอร์ | ประธาน |
| 2 | นางสาวอำไพ แจ่มบุญ | เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป ชำนาญการพิเศษ | สำนักบริการ คอมพิวเตอร์ | - |
| 3 | นางภาลธิณี ไตรพัฒนาศักดิ์ | หัวหน้าสำนักงาน เลขานุการ | สำนักทะเบียนและ ประมวลผล | - |
| 4 | นางจรัส เพ็ชรขุนทด | เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป | สำนักทะเบียนและ ประมวลผล | - |
| 5 | นายวินัย มะหะหมัด | บรรณารักษ์ ปฏิบัติการ | สำนักหอสมุด | - |
| 6 | นางสาวพันธุ์ศิริ ธนาริยะวงศ์ | นักวิเคราะห์ นโยบายและแผน | สำนักหอสมุด | เลขานุการ |

การบอกเล่าการทำงานของหน่วยงาน

หน่วยงานเป็นการให้บริการแก่นิสิตและบุคลากร เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และมุ่งเน้นคุณภาพการบริการ โดยจำแนกได้ดังนี้

1. สำนักบริการคอมพิวเตอร์ : การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. สำนักทะเบียนและประมวลผล : การให้บริการเอกสารทางการศึกษา ตั้งแต่รับเข้า จนสำเร็จการศึกษา
3. สำนักหอสมุด : การให้บริการสารสนเทศและศูนย์ความรู้ด้านการเกษตร

แนวคิดการให้บริการ

ทันสมัย มีอาชีพ มีความเป็นสากล สมบูรณ์ ถูกต้อง ง่ายและสะดวก ใช้ไอทีลดภาระงาน

| เป้าหมายของมหาวิทยาลัย ยุทธศาสตร์ มก. (2556-2565) | เป้าหมายของหน่วยงาน | การวิเคราะห์งาน | Knowledge & Skill & Practice & Know How (Needs & Should be used) | | | | หมายเหตุ |
|--|--|--|---|--|---------------------------|------------|----------|
| | | | มีอยู่แล้ว | เจ้าของกิน | ยังไม่มี/ จำเป็นต้องมี | เจ้าของกิน | |
| มหาวิทยาลัยที่มีความเป็นเลิศทาง วิชาการระดับนานาชาติ และ ผลงานเป็นที่ยอมรับใน มาตรฐานสากล | สนับสนุนการเรียนการสอน ของมหาวิทยาลัย | การให้บริการสืบค้นข้อมูล ทั้งนิสิตชาวไทยและต่างชาติ | | | | | |
| | | 1. รับคำขอ ผู้รับบริการ ส่งคำขอผ่าน 3 ช่องทาง คือ ผ่านระบบ e-request โทรศัพท์ และ walk in | มีการพัฒนาระบบ การส่งคำผ่านระบบ e-request | อดีตหัวหน้าฝ่าย เทคโนโลยี สารสนเทศ | - | - | |
| | | 2. วิเคราะห์คำขอ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ และซักถามข้อมูลจาก ผู้รับบริการ เพื่อค้นหาข้อมูลแก่ ผู้รับบริการ | ทักษะการให้บริการ ด้วยจิตบริการ | บรรณารักษ์และ นักเอกสารสนเทศ | - | - | |
| | | 3. สืบค้นและสืบเสาะแหล่งข้อมูล เจ้าหน้าที่สืบค้นข้อมูล | ฐานข้อมูล 1. สห.บอกรับ 2. สกอ.บอกรับ 3. บอกรับร่วมกับ คณะ | บรรณารักษ์และ นักเอกสารสนเทศ | - | - | |
| | | 4. วิเคราะห์ คัดกรองข้อมูลการสืบค้น | ฐานข้อมูล | บรรณารักษ์และ นักเอกสารสนเทศ | - | - | |
| | | 5. ชี้แจงแหล่งข้อมูลที่มีหรือไม่ เจ้าหน้าที่ชี้แจงข้อมูลแก่ผู้รับบริการว่า มี ในห้องสมุดหรือไม่ หรือจะต้องไปค้นหายัง สถาบันอื่น | ฐานข้อมูล | บรรณารักษ์และ นักเอกสารสนเทศ | - | - | |

| เป้าหมายของมหาวิทยาลัย ยุทธศาสตร์ มก. (2556-2565) | เป้าหมายของหน่วยงาน | การวิเคราะห์งาน | Knowledge & Skill & Practice & Know How (Needs & Should be used) | | | | หมายเหตุ |
|--|---------------------|---|---|-------------------------|--|--|-------------------------|
| | | | มีอยู่แล้ว | เจ้าของกิน | ยังไม่มี/ จำเป็นต้องมี | เจ้าของกิน | |
| | | กรณีที่ต้องไปค้นหาไปยังสถาบันอื่น เจ้าหน้าที่จะให้ข้อมูลว่า มีบริการยืม ระหว่างห้องสมุด หรือถ่ายเอกสารระหว่าง ห้องสมุด | ฐานข้อมูล | สถาบันการศึกษา อื่นๆ | - | - | |
| | | ผู้รับบริการต้องกรอกใบคำขอการยืม ระหว่างห้องสมุด และนัดวันรับข้อมูล | - | - | - | - | |
| | | 8. ส่งข้อมูล เจ้าหน้าที่จะจัดการข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ (แนะนำพื้นที่ให้บริการข้อมูล ณ จุดนั้น) | ข้อมูลที่ให้บริการ | | | | |
| | | กรณีผู้รับบริการชาวต่างชาติ | | | | | |
| | | เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการเบื้องต้น อาทิ แนะนำพื้นที่ให้บริการและการค้นหา ทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด | - | - | - | - | |
| | | **เจ้าหน้าที่ไม่สามารถสื่อสารให้ข้อมูลเชิง ลึกในการบริการ | - | - | การพัฒนา ภาษาอังกฤษเชิง ลึกด้านฐานข้อมูล | บรรณารักษ์ | |
| | | ***การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของ ต่างประเทศ | - | - | การให้บริการ สารสนเทศ ระหว่างประเทศ (File) | สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ | |
| | | ****แบบคำร้องภาษาอื่นๆ อาทิ จีน เวียดนาม ญี่ปุ่น เป็นต้น | - | - | แบบคำร้องภาษา อื่นๆ อาทิ จีน เวียดนาม ญี่ปุ่น เป็นต้น | นิสิตชาวเวียดนาม จีน ญี่ปุ่น | |
| | | สร้างเครือข่ายนิสิตชาวจีน เวียดนาม ญี่ปุ่น | - | - | ภาษาจีน เวียดนาม ญี่ปุ่น | นิสิตชาวเวียดนาม จีน ญี่ปุ่น | เพื่อเป็นผู้ ช่วยงาน |

แนวทางเสริม

1. จัดทำวิดีโอทัศน์จากเจ้าของถิ่นเฉพาะเรื่อง ซึ่งสามารถเก็บเป็นองค์ความรู้ เพื่อถ่ายทอดไปยังรุ่นน้อง