คู่มือปฏิบัติงาน
(Work Manual)

กระบวนการ การให้บริการสารสนเทศแก่ประชาชน
ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดย นางสาวรุ่งรุจี ศรีดาเดช

งานบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	20/04/2561

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
ขอบเขต	1
คำจำกัดความ	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
การตรวจเอกสาร	3
ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)	6
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	7
แนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากร	17
มาตรฐานคุณภาพงาน	18
ระบบติดตามประเมินผล	18
เอกสารอ้างอิง	18
แบบฟอร์มที่ใช้	18
ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา	18
บรรณานุกรม	19
ภาคผนวก	21
ก.ตัวอย่างแบบฟอร์ม	22
ข.กฎระเบียบ/คำสั่ง	25
ค.ประวัติผู้จัดทำ	26

คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการ การให้บริการสารสนเทศแก่ประชาชน

การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการสารสนเทศแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัย และประชาชนทั่วไป โดยมีการให้บริการแก่ประชาชน ได้แก่ การให้คำแนะนำแก่ประชาชนที่ต้องการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ หรือค้นหาสารสนเทศ โดยบุคลากรสามารถตอบคำถามตามความต้องการของประชาชนได้ และการแสวงหาข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) จากผู้ใช้ห้องสมุดเพื่อเป็นแนวทางการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การพัฒนาคุณภาพการบริการ การให้คำปรึกษา การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน การดำเนินงานของชุมชน และการศึกษาชุมชน

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

1. เพื่อเป็นแนวทางในดำเนินงานด้านการให้บริการสารสนเทศแก่ประชาชน
2. เพื่อเป็นคู่มือมือในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการสารสนเทศแก่ประชาชนสำหรับบรรณารักษ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ขอบเขต

ขอบเขตของการจัดบริการสารสนเทศแก่ประชาชน ได้แก่

1. บริการการอ่านทรัพยากรสารสนเทศทั่วไป
2. บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ/บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
3. บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ

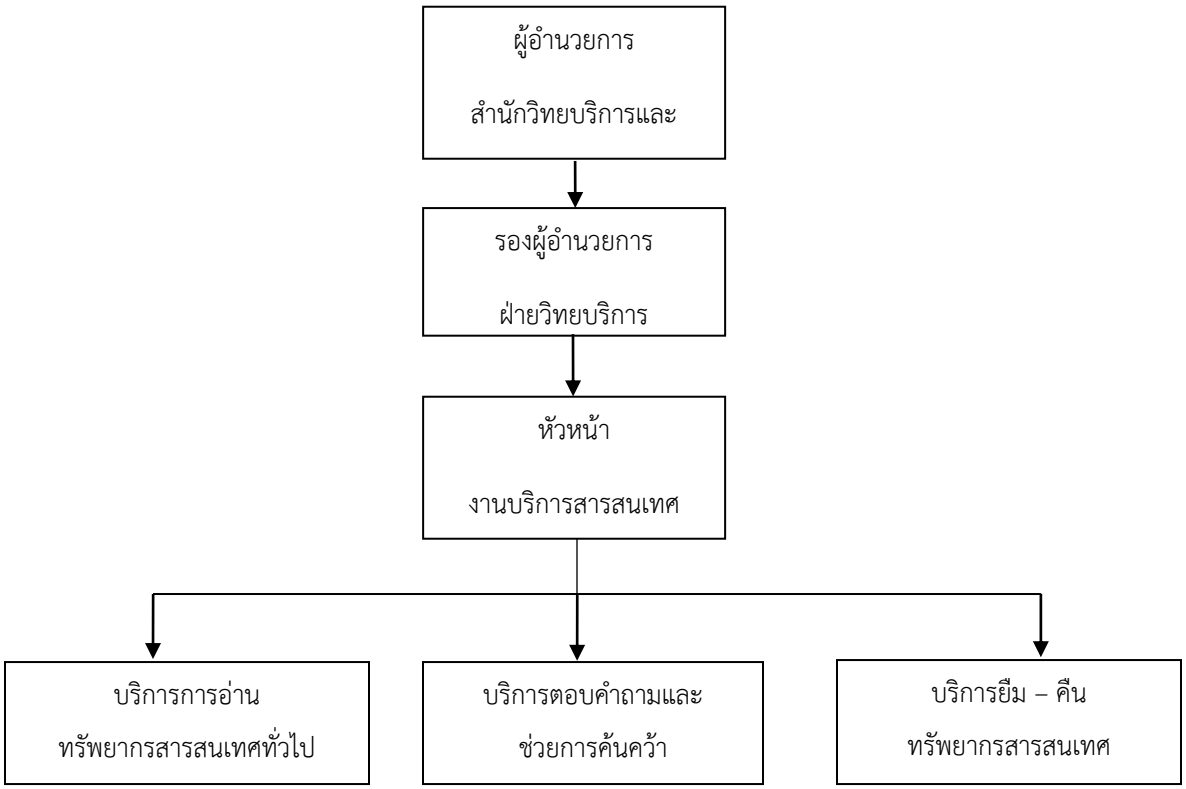
คำจำกัดความ

การให้บริการสารสนเทศ หมายถึง การให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการทั้งด้าน การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ บริการพื้นฐาน บริการพิเศษต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกในการศึกษาค้นคว้า รวมทั้งสารสนเทศที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน

ประชาชน หมายถึง ประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือเรียกว่าบุคคลภายนอก ซึ่งสามารถสมัครเป็นสมาชิกเพื่อใช้สิทธิ์ในการยืมทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการสารสนเทศแก่ประชาชน คือ ผู้บริหาร บรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



การตรวจเอกสาร

นันทา วิทวุฒิศักดิ์ (2536, หน้า 20-24) กล่าวว่า บริการสารสนเทศ เป็นการเลือกและการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การทำงานเทคนิคต่างๆ เพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศมีคุณต่า สะดวกแก่ผู้ใช้ นับเป็นหน้าที่อันสำคัญประการหนึ่ง การทำงานดังกล่าวข้างต้น ยังไม่เป็นการเพียงพอที่จะทำให้วัตถุประสงค์ของการจัดการของสถาบันบริการสารสนเทศสัมฤทธิ์ผลบรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ จำเป็นที่จะต้องจัดบริการและกิจกรรมอื่นๆ มาช่วยเสริมบริการสำคัญๆ ของสถาบันบริการสารสนเทศ งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จัดเป็นบริการหนึ่งที่ถือว่าเป็นหน้าเป็นตาของห้องสมุดในยุคนี้และ เป็นอีกหนึ่งบริการที่มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้อย่างมาก เนื่องจากมีหน้าที่ต้อนรับขับสู้กับปัญหาสารพันที่ผู้ใช้ประสบ รวมทั้งมีหน้าที่ส่งเสริมศักยภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ในอีกทางหนึ่งด้วย บริการนี้ไม่ใช่ของใหม่ แต่ได้ถือกำเนิดขึ้นใน ช่วงปลายศตวรรษที่ 19 จากแนวคิดของ แซมมวลแอล กรีน (Samuel S. Green, 1837-1918) บรรณารักษ์แห่งห้องสมุด ประชาชนโวร์เคสเตอร์ (Worcester Public Library) โดย มร.กรีน ให้ทัศนะว่า บรรณารักษ์ไม่ควรจำกัดหน้าที่เป็นเพียง ผู้จัดหาจัดเก็บ หรือดูและหนังสือในห้องสมุดเท่านั้น แต่ยังต้องทำหน้าที่เป็น “ผู้ช่วย” เพื่อให้ผู้ใช้รู้จักค้นคว้าศึกษาหาความรู้ จากทรัพยากรที่มีในห้องสมุดได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์มากที่สุด มร. กรีน นำเสนอไอเดียนี้ต่อที่ประชุมบรรณารักษ์ที่สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (The American Library Association) เขาเชื่อว่าบรรณารักษ์จะเป็นผู้ช่วยที่ดีที่สุดในการช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากผู้ใช้ ส่วนใหญ่ไม่มีความชำนาญในการสืบค้น ใช้บัตรรายการไม่เป็น ไม่รู้ว่าจะหาข้อมูลที่ต้องการจากหนังสือเล่มใด บรรณารักษ์จึง สมควรเข้ามามีส่วนช่วยเหลือผู้ใช้ ดังนั้นบรรณารักษ์ต้องปรับเปลี่ยนสถานะให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่ายเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาของผู้ใช้ แนวคิดนี้ได้รับการตอบรับอย่างดีจากห้องสมุดประชาชนทั่วสหรัฐ และขยายวงเข้ามายังห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาในการค้นคว้าข้อมูลต่างๆ แต่ในระยะแรกยังเป็นเพียงการชี้แหล่งข้อมูลเพียงคร่าวๆ ว่าข้อมูลนั้นๆ ควรไปหาจากหนังสือเล่มใด บริการนี้จึงถูกเรียกว่า Assistant to Readers หรือ Aid to Readers

เมลวิล ดิวอี้ (Melvil Dewey, pp 1851-1931**)** แห่งมหาวิทยาลัยโคลอมเบีย ได้จัดตั้งระบบงานบริการขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้นในปี ค.ศ. 1885 โดยใช้ชื่อว่า Reference Work จัดตั้งส่วนงานบริการนี้ขึ้นโดยให้ชื่อว่า Reference Department มีหน้าที่เพิ่มเติมคือจัดหาหนังสืออ้างอิงประเภทต่างๆ ที่เหมาะสมเข้ามาไว้ในห้องสมุด เพื่อใช้เป็นแหล่ง ค้นคว้าข้อมูลให้แก่ผู้ใช้ ปัจจุบันงานบริการตอบคำถามฯ ได้ขยายตัวและมีขอบเขตการให้บริการกว้างกว่าเดิม จากที่เป็นผู้ช่วยคอยชี้ แหล่งข้อมูล มีส่วนร่วมในการจัดหาเอกสารที่เป็นแหล่งข้อมูลเข้ามาให้ห้องสมุด ก็ขยายงานการสอนหรือแนะนำการใช้ ห้องสมุด สอนการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ แนะนำหนังสือประชาสัมพันธ์ หรือแม้แต่การสร้าง Collection เฉพาะทาง เพื่อการค้นคว้า และในโลกที่เทคโนโลยีก้าวไปรวดเร็ว

เช่นนี้ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ ก็ยิ่งต้องหมั่นพัฒนาตนเองเพื่อ ก้าวให้ทันกับโลกที่เต็มไปด้วยข้อมูลสารสนเทศอย่างในปัจจุบัน (อภิชัย อารยะเจริญชัย, ม.ป.ป.)

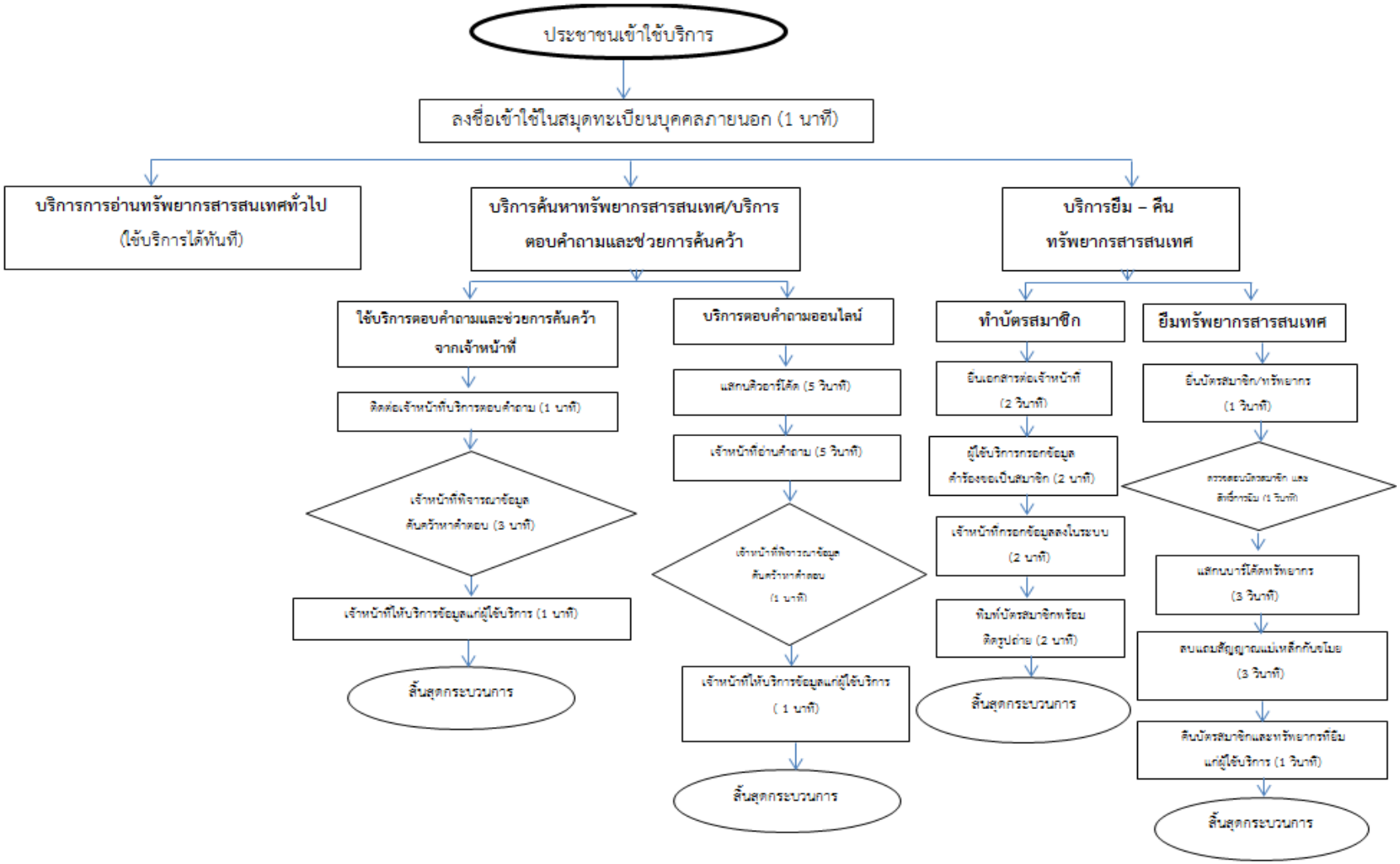
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) (2538, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักวิชาการในการใช้ห้องสมุดสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด อย. ของนักวิชาการ ความพึงพอใจของนักวิชาการต่อการใช้ห้องสมุด อย. รวมทั้งปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการสูงขึ้น สรุปได้ว่านักวิชาการ อย. ส่วนใหญ่ใช้ห้องสมุด อย. เพื่อการศึกษาค้นคว้าสำหรับการปฏิบัติงาน และใช้ในช่วงที่มีความต้องการ มีความพึงพอใจมากต่อสถานที่ตั้งของห้องสมุดซึ่งมีบรรยากาศดี มีความสะอาด ครุภัณฑ์ตู้บัตรรายการ ป้ายประกาศและเคาน์เตอร์ให้บริการมีความสะดวก บุคลากรห้องสมุดให้เกียรติผู้มาใช้บริการ รวมทั้งมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ระเบียบการใช้ห้องสมุดมีความเหมาะสม และด้านการบริการของห้องสมุด อย. เกี่ยวกับการยืมคืน การตอบคำถาม และการให้คำแนะนำในการใช้ห้องสมุด ทั้งนี้มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในด้านทรัพยากรสารสนเทศที่มี และด้านระบบการจัดเก็บและเครื่องมือช่วยการค้นคว้า และยังมีข้อเสนอแนะต่อการขยายพื้นที่ห้องสมุดให้กว้างขวางยิ่งขึ้น การปรับปรุงระบบและการจัดหาเครื่องมือคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นเพิ่มขึ้น การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายและทันสมัยเพิ่มขึ้น ทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งการขยายรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย รวมทั้งการให้บริการยืมคืนระหว่างห้องสมุด การรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง การจัดมุมเอกสารวิชาการ การให้บริการถ่ายเอกสาร รวมไปถึงการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์กิจกรรมของห้องสมุดให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่จะให้ห้องสมุด อย. เป็นศูนย์กลางบริการข้อมูลวิชาการเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ รวมทั้งการเชื่อมโยงเครือข่ายกับแหล่งข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ การพัฒนารูปแบบการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์โดยใช้เครือข่ายที่มีอยู่ การพัฒนางานห้องสมุดในเชิงวิชาการ เช่น การอบรม สัมมนา การจัดทำคู่มือแนะนำต่างๆ รวมไปถึงการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรห้องสมุด อย. ในด้านความรู้เกี่ยวกับห้องสมุด ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านมนุษย์สัมพันธ์ เพื่อให้มีความสามารถสูงขึ้นในการให้บริการ

อัจฉราพร เลี้ยงอยู่ และคนอื่นๆ (2552, บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารนิเทศ ที่สงผลตอความพึงพอใจของผูรับบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เปน การวิจัยพัฒนาเชิงทดลอง วัตถุประสงคเพื่อพัฒนางานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ดวยการวิเคราะห์ปัญหาจากรูปแบบเดิมและพัฒนารูปแบบใหมของการดำเนินงานในเรื่องขั้นตอนการบริการยืม - คืน เวลาในการให บริการตอราย บุคลากรในการให บริการ สภาพแวดลอมและสถานที่รวมทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศจากนั้นจึงเปรียบเทียบความพึงพอใจของผูรับบริการตองานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ในปพ.ศ. 2549-2552 พบวา

การวิเคราะหและเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน ความพึงพอใจของผูใชบริการที่มีตองานบริการยืม-คืน เพิ่มขึ้นจากป 2551 ที่ 85.74 เปน 86.56 ในป 2552 รูปแบบที่พัฒนาขึ้น ประกอบดวยดานเวลา สถานที่ผูใหบริการขั้นตอนการยืม-คืน และเทคโนโลยีและทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อเปนแนวทางในการพัฒนางานบริการยืม-คืนใหเกิดประสิทธิภาพสูงสุดตอไป กลุมตัวอยางที่ใชในการวิจัยครั้งนี้คือ สมาชิกของหองสมุดที่มารับบริการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารนิเทศ ไดแก นักศึกษา อาจารยบุคลากรและบุคคลทั่วไป คัดเลือกโดยคำนวณหาขนาดกลุมตัวอยางโดยใชตาราง Krejcie & Morgan ไดจำนวนกลุมตัวอยาง 380 คน และสุมแบบบังเอิญโดยแจกแบบสอบถามในชวงเวลา 11.00 - 12.00 น. ที่จุดบริการยืม-คืนและรอรับแบบสอบถามกลับคืนในการวิจัยครั้งนี้ใชเวลาแจกแบบสอบถามในระยะเวลา 1 เดือน เครื่องมือที่ใชในการวิจัย มีทั้งหมด 3 ชิ้น ไดแก 1) รูปแบบใหมการดำเนินงานบริการยืม-คืนที่มีการพัฒนาขึ้น 2)แบบบันทึกเวลาความเร็วในการใหบริการ 3) แบบสำรวจความพึงพอใจของผูรับบริการที่มีตองานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารนิเทศ สรุปผลพบวา การพัฒนารูปแบบใหมของการดำเนินงานบริการยืม-คืน ของสำนักวิทยบริการฯ ที่ไดพัฒนาขึ้นนั้นทำใหผลการดำเนินงานบริการยืม-คืนดีขึ้นทั้งในดานคุณภาพงานบริการยืม-คืน ระยะเวลาในการแกไขปญหาการยืม-คืน ในชวงเวลาเรงดวนลดลงและ ผูใชบริการมีความพึงพอใจสูงขึ้น ดังจะเห็นไดจากผลของความพึงพอใจแตกตางกันในป 2549, 2550, 2551 และ 2552 คิดเปนรอยละ 81.25, 83.81, 85.74 และ 86.56 ตามลำดับ

ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)

กระบวนการให้บริการสารสนเทศแก่ประชาชน



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. เมื่อประชาชนเข้าใช้บริการ ให้ประชาชนลงชื่อในสมุดทะเบียนบุคคลภายนอก

2. ประชาขนสามารถเลือกใช้บริการ ได้แก่ บริการการอ่านทรัพยากรสารสนเทศทั่วไป บริการค้นหาทรัพยากรสนเทศหรือใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศ

2.1 บริการการอ่านทรัพยากรสารสนเทศทั่วไป บริการการอ่านเป็นบริการพื้นฐานหลักของห้องสมุดที่จัดหาและคัดเลือกสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น หนังสือ วารสาร ซีดี วีซีดี ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ มาไว้เพื่อให้บริการ และจัดเตรียมสถานที่พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการอ่าน เพื่อตอบสนองความต้องการและความสนใจของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

2.2 บริการค้นหาทรัพยากรสนเทศหรือใช้บริการตอบคำถาม โดยสามารถใช้บริการได้ 2 ช่องทาง ได้แก่ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจากเจ้าหน้าที่ บริการตอบคำถามออนไลน์ โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

2.2.1 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าจากเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการให้บริการ คือ

2.2.1.1 ประชาชนสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่บริการตอบคำถามโดยตรง

2.2.1.2 เจ้าหน้าที่พิจารณาข้อมูล ค้นคว้าหาคำตอบ ดังนี้

1) บรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติงานสืบค้นข้อมูลจากโปรแกรม Liberty

2) ถามผู้ใช้บริการ ว่า สืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศเป็นหรือไม่

- ถ้าเป็น ก็ไม่ต้องแนะนำ

- ถ้าไม่เป็น ก็ต้องแนะนำวิธีการสืบค้นและการใช้เครื่องมือช่วยค้นต่างๆ ในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Liberty เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาและใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุดได้ด้วยตนเอง

3) สืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศ ตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ

- ถ้าพบ รายการทรัพยากรสารสนเทศ จะปรากฏชื่อเรื่องที่ผู้ใช้บริการต้องการ

- ถ้าไม่พบ รายการทรัพยากรสารสนเทศ จะไม่ปรากฏชื่อเรื่องที่ผู้ใช้บริการต้องการ ให้แนะนำสืบค้นจากฐานข้อมูลออนไลน์ หรือ แนะนำให้ค้นจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติอื่น เพราะทางสำนักวิทยบริการฯ มีบริการยืมระหว่างห้องสมุดไว้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

4) ช่วยผู้ใช้บริการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุด กรณีที่ผู้ใช้บริการหารายการทรัพยากรสารสนเทศไม่พบ

5) แนะนำและให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการในการจัดทำผลงานทางวิชาการ เช่น รายงาน ตำราวิชาการ บทความ วิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นต้น

6) คัดเลือกสารสนเทศตามขอบเขตและเนื้อหาที่ผู้ ใช้บริการกำหนดไว้ จาก ฐานข้อมูลต่างๆ ที่ห้องสมุดได้จัดหาไว้ เพื่อบริการผู้ใช้โดยทำการรวบรวมอยู่ในรูปแบบบรรณานุกรม

2.2.2 บริการตอบคำถามออนไลน์ ขั้นตอนการให้บริการ คือ

ผู้ใช้บริการสามารถใช้ระบบแจ้งเตือนบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยการแสกน QRCode บริการตอบคำถามทางไลน์ ได้ทันที จะมีบรรณารักษ์ หรือผู้ปฏิบัติงานเข้ามาช่วยผู้ใช้บริการในทันที (QRCode จะติดไว้ที่หน้าตู้หนังสือหนังสือ ชั้น 2, ชั้น 3, และชั้น 4) หรือผู้ใช้บริการสามารถถามคำถามโดยการพิมพ์คำถามผ่านทางไลน์ได้โดยตรง จะมีบรรณารักษ์หรือผู้ปฏิบัติงานตอบคำถามในทันที

2.3 บริการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศ หากประชาชนมีความประสงค์จะยืมทรัพยากรสารสนเทศจะต้องสมัครเป็นสมาชิกของห้องสมุดหรือทำบัตรสมาชิก ซึ่งเรียกว่า สมาชิกสมทบ โดยมีค่าธรรมเนียมสมาชิก 500 บาทต่อปี สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ครั้งละ 2 รายการ โดยขั้นตอนการสมัครสมาชิกและขั้นตอนการยืมทรัพยากรสารสนเทศ มีดังต่อไปนี้

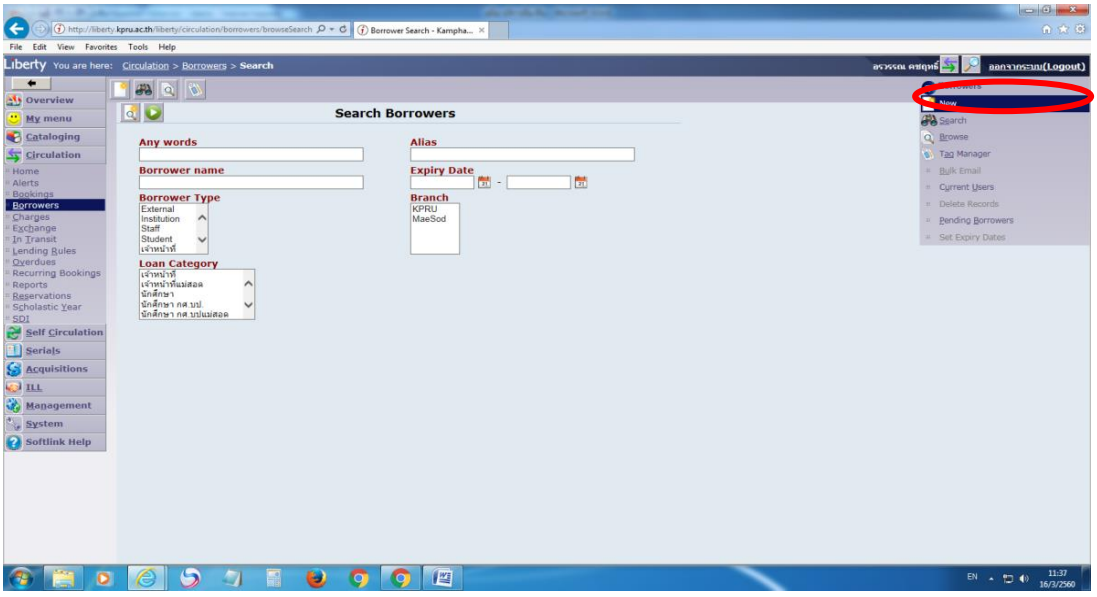
2.3.1 การทำบัตรสมาชิก ขั้นตอนการให้บริการ คือ

การทำบัตรสมาชิกใหม่จะกระทำได้ 2 กรณี คือ

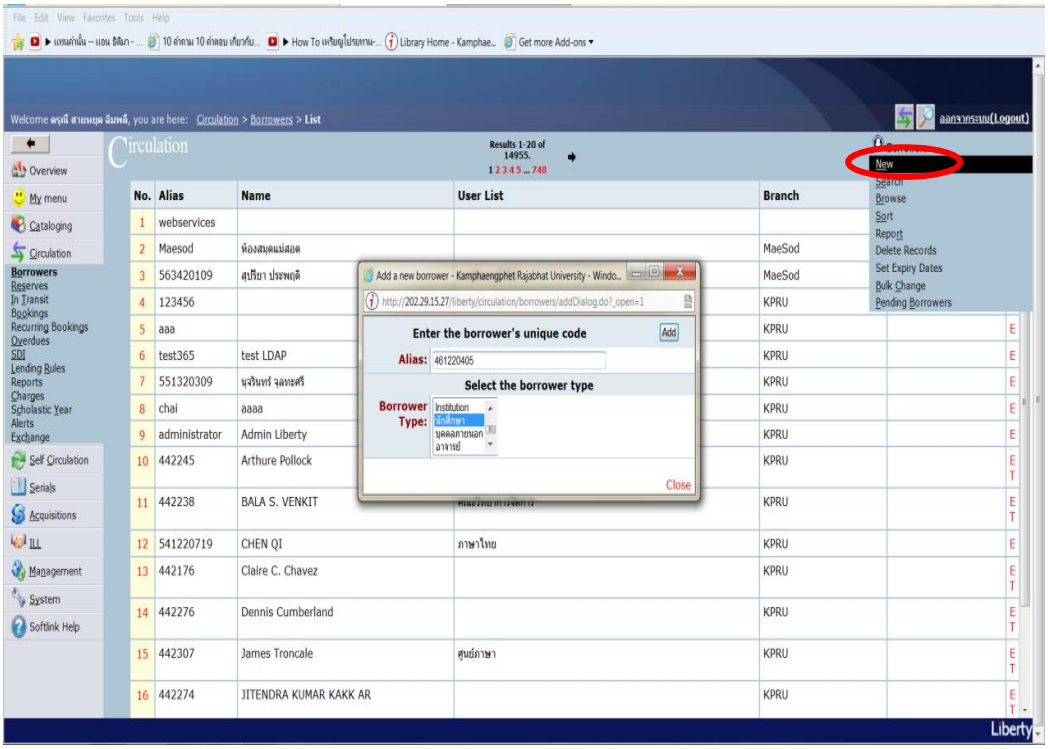
1) การทำบัตรสมาชิกใหม่ โดยวิธีการเพิ่มข้อมูลสมาชิกมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1.1) คลิกไปที่หน้าจอการกรอกข้อมูลของสมาชิกใหม่

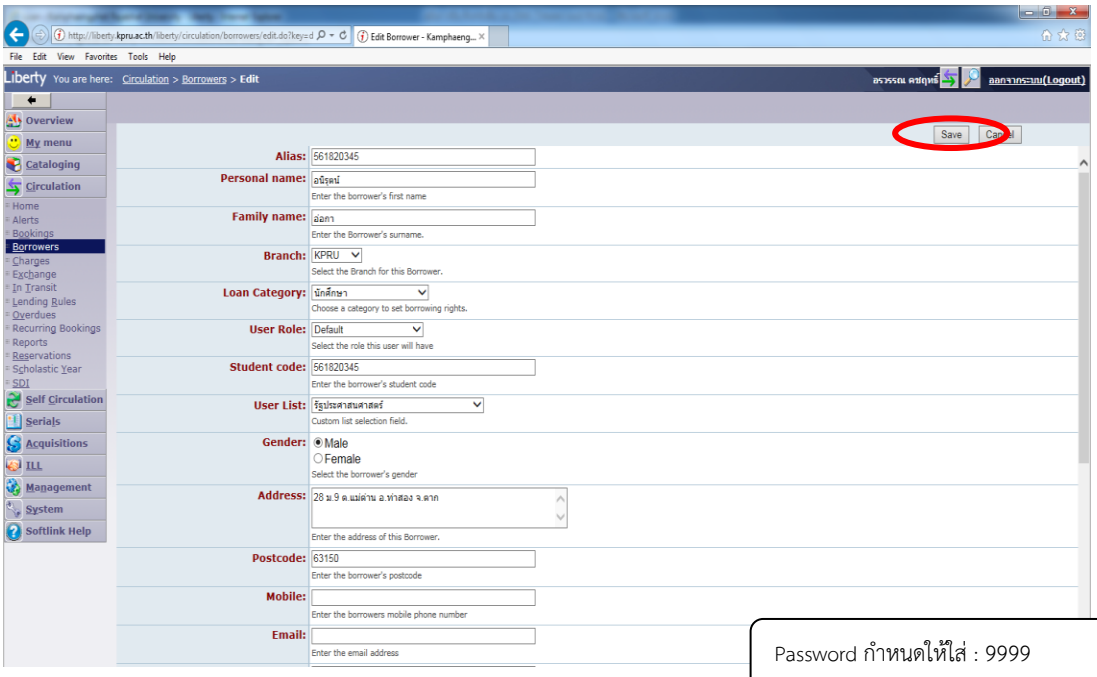
1.2) ไปที่เมนู Borrowers แล้วให้เลือกไปที่ New



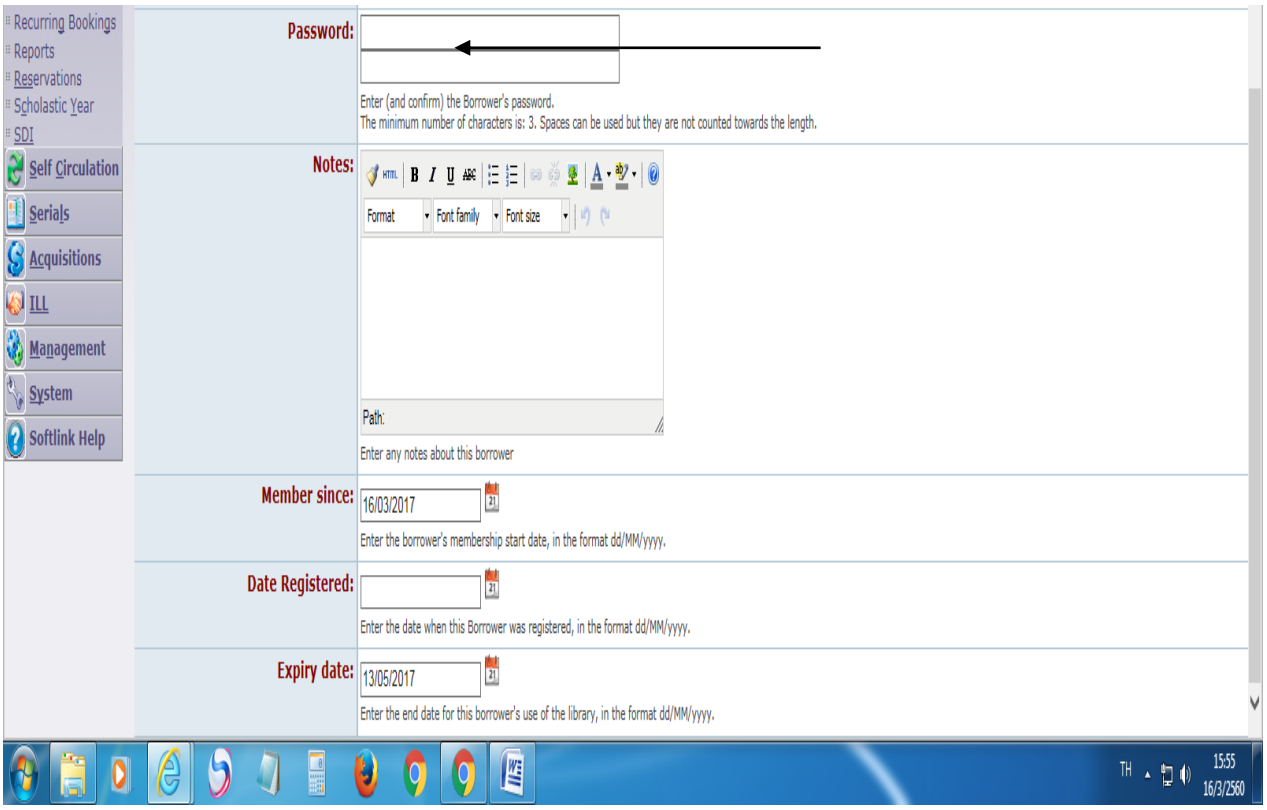
1.3) ระบุช่อง Alias แสกนบัตรสมาชิกของนักศึกษา ใส่รหัสประจำตัวของนักศึกษา และระบุ Borrower Type กดเลือกที่นักศึกษา แล้วกด Add



1.4) เลือกประเภทสมาชิก (Borrowers Type) แล้วคลิก Add เพื่อเพิ่มข้อมูลและกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน และคลิก Save เพื่อทำการบันทึกข้อมูลของสมาชิก



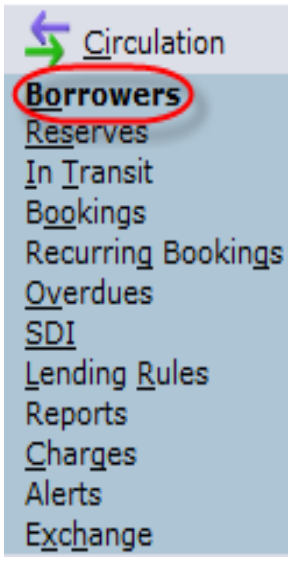
Password กำหนดให้ใส่ : 9999



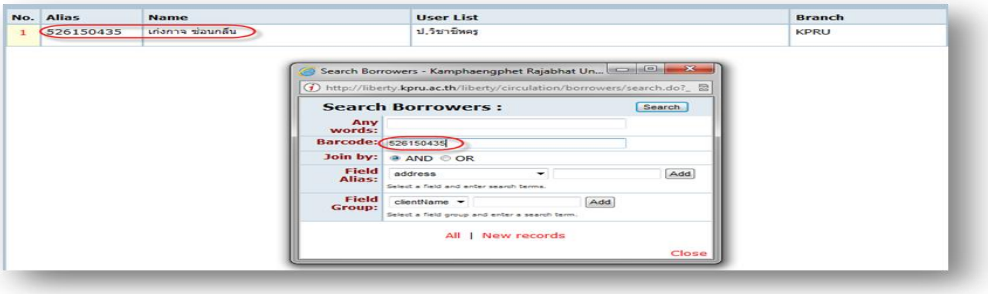
4.1.5 แล้วจะปรากฏหน้าจอรายละเอียดข้อมูลของสมาชิก

4.2 การพิมพ์บัตรสมาชิกของอาจารย์และบุคคลภายนอกโดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.2.1 เข้าไปที่ระบบยืม - คืน (Circulation) เลือกสมาชิก (Borrowers) แล้วกด Enter

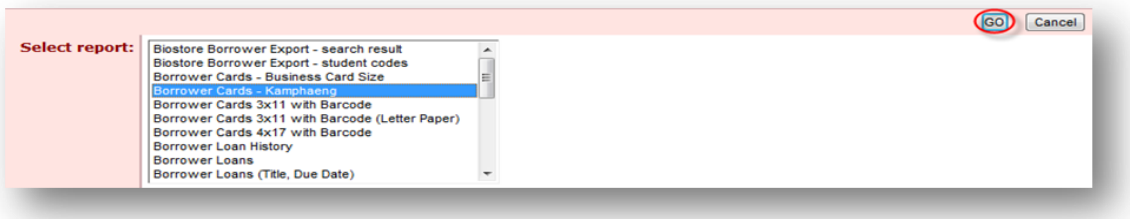


4.2.2 ค้นชื่อ/รหัสสมาชิกเพื่อต้องการพิมพ์บัตรสมาชิก

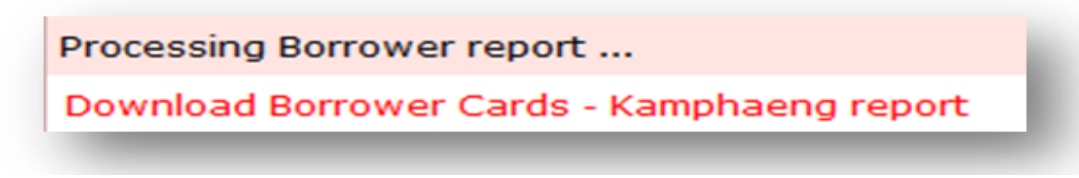


4.2.3 ออกรายงานโดยเลือกที่ Report

4.2.4 เลือกรูปแบบรายงาน Borrower Cards – Kamphaeng แล้วกด Go



4.2.5 คลิกตรง Download Borrower Cards – Kamphaeng report เพื่อออกบัตรสมาชิก



2.3.2 ยืมทรัพยากรสารสนเทศ ขั้นตอนการให้บริการ คือ

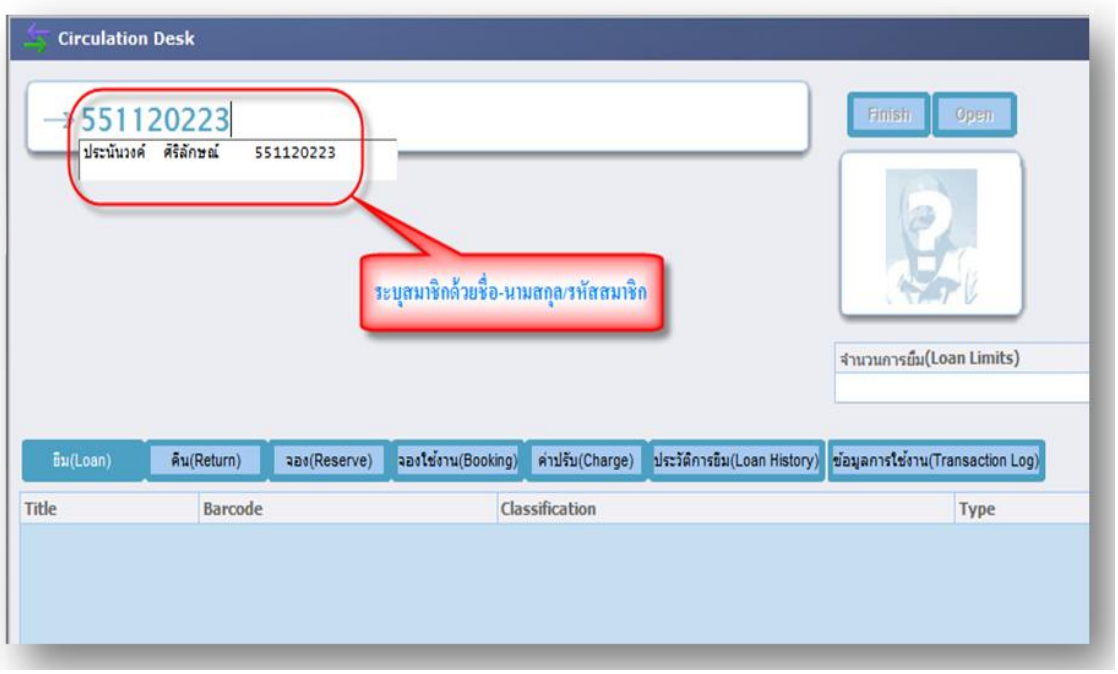
ขั้นตอนการยืม-คืน ผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ระบบ Liberty)

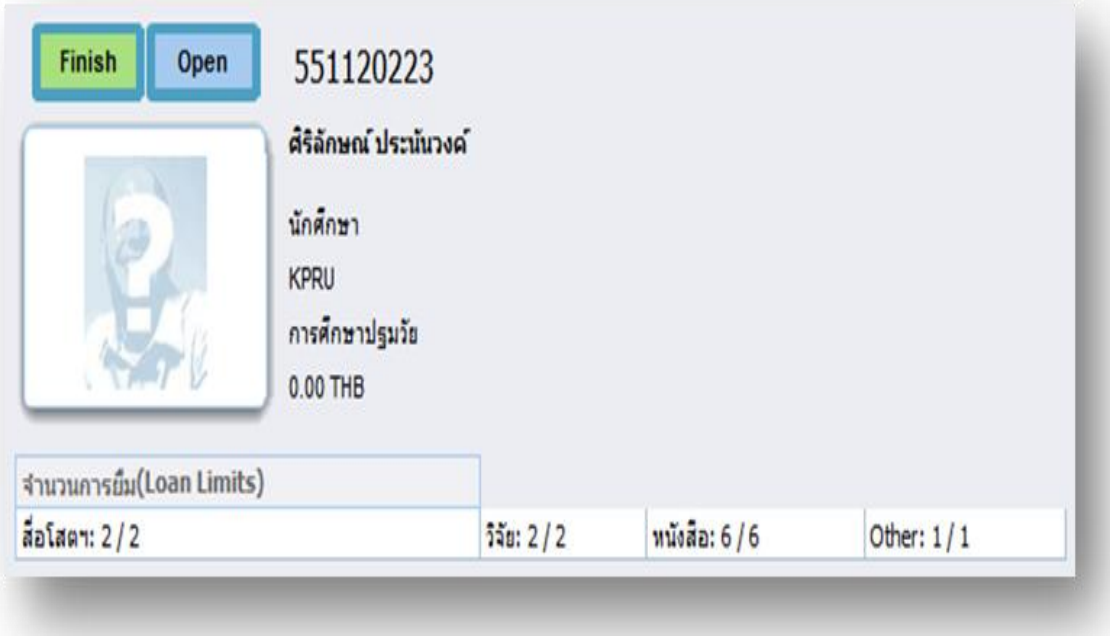
วิธีการทำงานหรือขั้นตอนการทำงานยืม-คืน ดังต่อไปนี้

1. การยืม โดยไปหน้าจอยืม (Loan) แล้วมีการปฏิบัติการ คือ

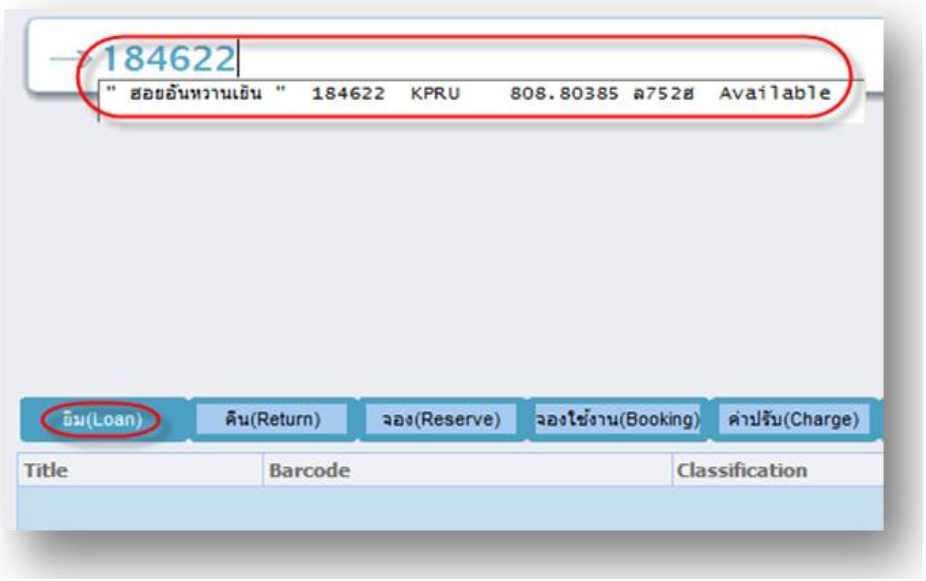
1.1 แสกนบาร์โค้ดของบัตรสมาชิก แต่ในกรณีที่บัตรสมาชิกบาร์โค้ดชำรุดแสกนไม่ได้ให้คีย์เลขรหัสสมาชิกแล้วกด Enter

1.2 ระบุสมาชิกด้วยชื่อ - นามสกุล หรือรหัสสมาชิก แล้วกด Enter

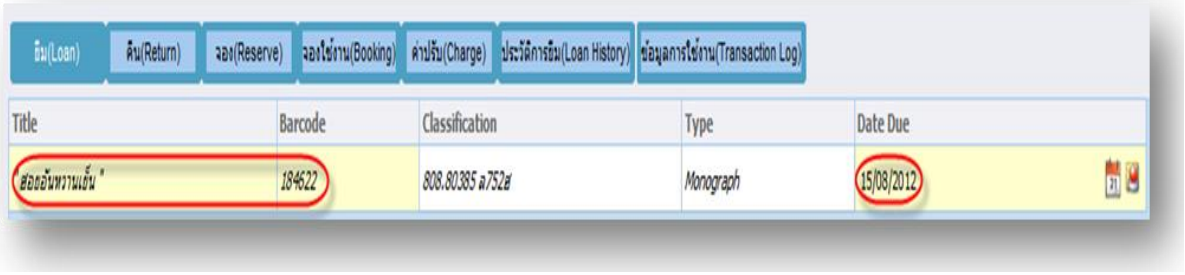

Circulation Desk
551120223
ประนันวงค์ ศิริลักษณ์ 551120223
ระบุสมาชิกด้วยชื่อ-นามสกุล/รหัสสมาชิก
Finish
Open
จำนวนการยืม(Loan Limits)
ยืม(Loan)
คืน(Return)
จอง(Reserve)
จองใช้งาน(Booking)
ค่าปรับ(Charge)
ประวัติการยืม(Loan History)
ข้อมูลการใช้งาน(Transaction Log)
Title
Barcode
Classification
Type


Finish
Open
551120223
ศิริลักษณ์ ประนันวงค์
นักศึกษา
KPRU
การศึกษาปฐมวัย
0.00 THB
จำนวนการยืม(Loan Limits)
สื่อโสตฯ: 2 / 2
วิจัย: 2 / 2
หนังสือ: 6 / 6
Other: 1 / 1

1.3 แสกนบาร์โค้ดของทรัพยากร หรือระบุบาร์โค้ดทรัพยากรที่จะยืมแล้วกด Enter



1.4 แสดงรายการทรัพยากรสารสนเทศ และวันครบกำหนดว่าจะต้องส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ



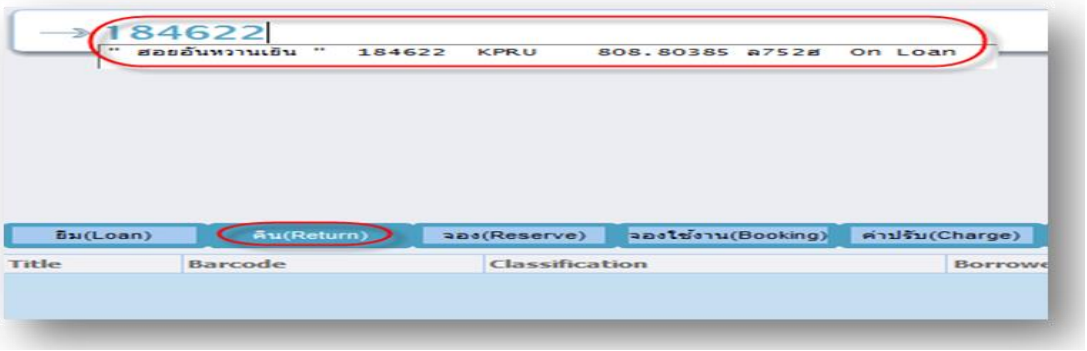
1.5 วางสันทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการยืมบนแท่นสัญญาณ RFID เพื่อตัดสัญญาณแม่เหล็ก

2. การคืน โดยไปหน้าจอคืน (Return) แล้วมีการปฏิบัติ ดังนี้

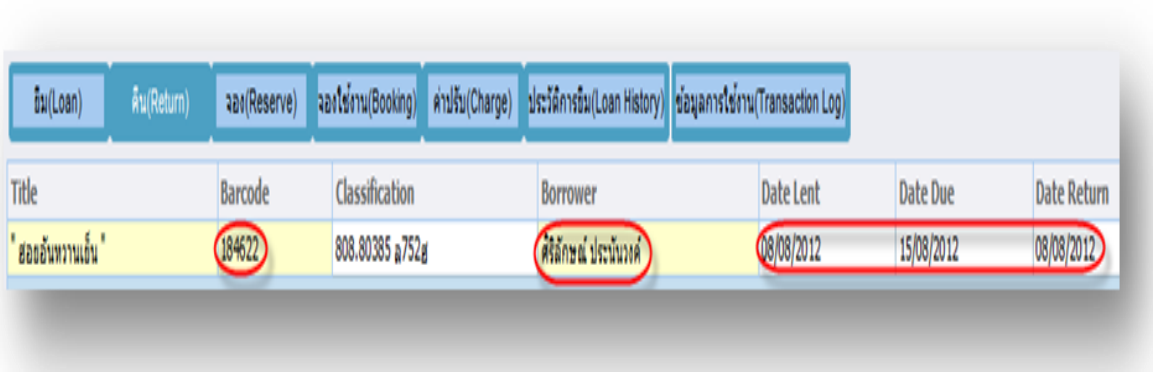
ขั้นตอนการคืนมี 2 กรณี คือ

2.1 กรณีการคืนโดยไม่เกินกำหนดส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ

2.1.1 ไปที่ คืน Tab คืน (Return) ระบุบาร์โค้ดของทรัพยากรที่ต้องการคืน (ไม่ต้องระบุสมาชิก) แล้วกด Enter



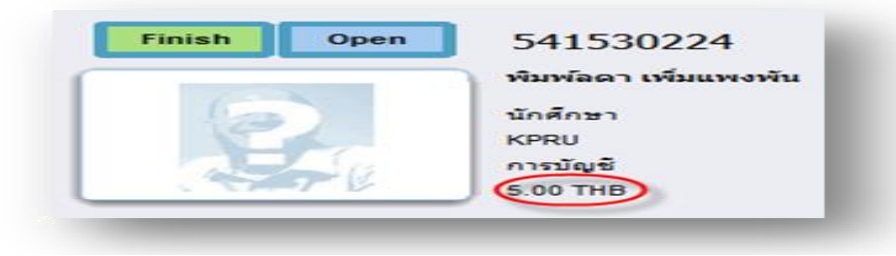
2.1.2 แสดงรายการ รายละเอียดการคืนทรัพยากรที่ส่งคืนตามวันที่ครบกำหนดส่ง โดยจะระบุชื่อทรัพยากร บาร์โค้ด หมวดหมู่ ชื่อผู้ยืม วันยืม วันคืน และวันเกินกำหนดส่ง



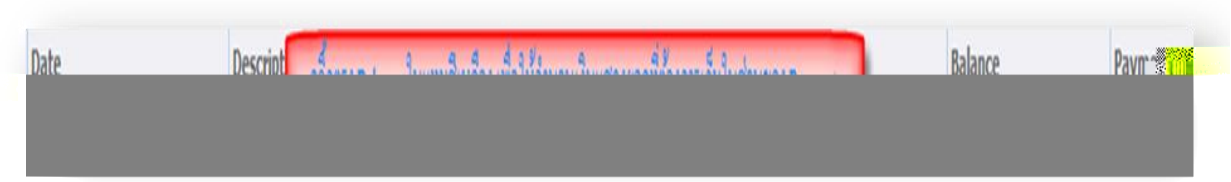
2.2 กรณีการคืนโดยเกินกำหนดส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ

2.2.1 กรณีส่งคืนเกินกำหนดส่ง การเก็บค่าปรับ โดยเลือกไปที่ค่าปรับ (Charge) มีการปฏิบัติ แล้วแสกนบาร์โค้ดของบัตรประจำตัวนักศึกษา พร้อมจำนวนค่าปรับ

2.2.2 ระบุสมาชิกด้วยชื่อ - นามสกุล หรือแสกนรหัสสมาชิก แล้วกด Enter พร้อมจำนวนค่าปรับ



2.2.3 เลือกเก็บทีละรายการเพื่อเก็บค่าปรับโดยคลิกในแทบสีเหลืองในส่วนของ Balance ของเล่มนั้นๆ ได้



2.2.4 เมื่อในส่วนของ Payment มียอดเงินที่ต้องการเก็บแล้ว กดปุ่ม Pay เพื่อเก็บค่าปรับ

2.2.5 เขียนใบเสร็จรับเงินยื่นให้กับสมาชิกพร้อมกับเก็บเงินค่าปรับจากสมาชิก

2.2.6 วางสันทรัพยากรสารสนเทศขวางให้ชิดแท่นสัญญาณ RFID ลบสัญญาณแม่เหล็กเพื่อนำขึ้นชั้นให้บริการ

แนวทางในการปฏิบัติของบุคลากร

แนวทางการปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบุคลากรปฏิบัติได้ดังนี้

1. มีความเข้าใจและคุ้นเคยกับแหล่งความรู้ที่มีอยู่ในห้องสมุด
2. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
3. มีความอดทน พากเพียร
4. มีไหวพริบดีในการรวบรวม วิเคราะห์ปัญหาว่าอยู่ในแนวใด ควรหาคำตอบจากแหล่งใด
5. ตัดสินใจดี รู้จักเลือกแหล่งคำตอบที่เหมาะสม
6. รู้จักวิธีการพูดคุย ซักถามอย่างเป็นกันเองกับผู้ใช้
7. กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้ใช้อยู่เสมอ

สวท 01/05/2560

แบบฟอร์มขอรับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

งานบริการสารสนเทศ กระบวนการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

วัน/เดือน/ปี .....**เวลา** .....

ชื่อ – สกุล (ผู้ใช้บริการ) .....

เบอร์โทร ..... E-mail .....

สถานภาพ ☐ อาจารย์ ☐ เจ้าหน้าที่ ☐ นักศึกษาภาคปกติ ☐ นักศึกษาภาค กศ.บป.

☐ นักศึกษาปริญญาเอก ☐ นักศึกษาปริญญาโท ☐ บุคคลภายนอก

โปรแกรมวิชา/คณะ/สำนัก/ฝ่าย.....

การขอรับบริการ ☐ ติดต่อด้วยตนเอง ☐ โทรศัพท์ ☐ อื่นๆ.....

คำถาม .....

.....

.....

.....

.....

.....

คำตอบ .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ใช้บริการ

.....

ผู้ให้บริการ

วันที่ ...../...../.....

สวท. 01/05/2560

ระเบียบการยืมทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้มีสิทธิ์ยืม	ประเภท	จำนวน	ระยะเวลา
ข้าราชการ	หนังสือทั่วไป	40 เล่ม	1 ภาคเรียน
พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ	งานวิจัย	10 เล่ม	7 วัน
อาจารย์ประจำตามสัญญาจ้าง	หนังสือจอง/สำรอง	1 เล่ม	1 คืน
อาจารย์พิเศษ	วารสารล่วงเวลา	2 ฉบับ	1 คืน
	โสตทัศนวัสดุ	3 เรื่อง	7 วัน
นักศึกษาภาคปกติ	หนังสือทั่วไป	6 เล่ม	7 วัน
นักศึกษาภาค กศ.บป.	งานวิจัย	2 เล่ม	7 วัน
พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน	หนังสือจอง/สำรอง	1 เล่ม	1 คืน
พนักงานราชการ	วารสารล่วงเวลา	2 ฉบับ	1 คืน
ลูกจ้าง	โสตทัศนวัสดุ	3 เรื่อง	7 วัน
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	หนังสือทั่วไป	10 เล่ม	14 วัน
	งานวิจัย	10 เล่ม	14 วัน
	หนังสือจอง/สำรอง	1 เล่ม	1 คืน
	วารสารล่วงเวลา	2 ฉบับ	1 คืน
	โสตทัศนวัสดุ	3 เรื่อง	7 วัน
สมาชิกสมทบ	หนังสือทั่วไป	2 เล่ม	7 วัน

**** หมายเหตุ : ส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนด ****

ปรับเป็นเงินรายการละ5 บาท/วัน ค้างส่งเกิน 4 สัปดาห์ ถูกตัดสิทธิ์ในการยืม และถ้าไม่ดำเนินการใด ๆ ทางมหาวิทยาลัยฯ จะไม่ออกใบรับรองวุฒิให้

ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ – สกุล	นางสาวรุ่งรุจี ศรีดาเดช
สถานที่ทำงาน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 69/1 หมู่ 1 ตำบลนครชุม
	อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร 62000
ตำแหน่ง	บรรณารักษ์
ฝ่ายงาน	บริการสารสนเทศ
เบอร์โทรที่ทำงาน	055-706555 ต่อ 1502
e-mail	rungruchi_sri@hotmail.com