

คู่มือการปฏิบัติงาน
(Work Manual)

กระบวนการ บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดย
นายอนุชา พวงผกา

ประวัติการแก้ไขเอกสาร

[illegible]

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำ	3
2. ขอบเขต	3
3. คำจำกัดความ	3
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
5. การตรวจสอบเอกสาร	3
6. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)	5
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6
8. แนวทางในการปฏิบัติของบุคลากร	9
9. มาตรฐานคุณภาพงาน	9
10. ระบบติดตามประเมินผล	9
11. แบบฟอร์มที่ใช้	9
12. ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไข	10
13. บรรณานุกรม	11

ภาคผนวก

- ก. ตัวอย่างแบบฟอร์ม
- ข. กฎระเบียบ/คำสั่ง
- ค. บันทึกที่เกี่ยวข้อง
- ง. ประวัติของผู้จัดทำ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้มีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย

1.2 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ใช้งานเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ได้

2. ขอบเขต

2.1 เพื่อใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงานนี้ โดยครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในฐานข้อมูลต่าง ๆ ดังนี้

1. ฐานข้อมูล หนังสือ (Web OPAC)
2. ฐานข้อมูล หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (2eBooks)
3. ฐานข้อมูล Digital Media
4. ฐานข้อมูล ท้องถิ่น
5. ฐานข้อมูล งานวิจัย
6. ฐานข้อมูล หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (KPRU e-Books)
7. ฐานข้อมูล กฎหมาย
8. ฐานข้อมูล ทางแพทย์และพยาบาล
9. ฐานข้อมูล กฤตภาคออนไลน์ (e-Clipping)
10. ฐานข้อมูล วารสาร (Jasa)
11. ฐานข้อมูล Thai Digital Collection
12. ฐานข้อมูล Union Catalog
13. ฐานข้อมูล Thai Journals Online (ThaiJO)
14. ฐานข้อมูล Academic Search Ultimate

15. ฐานข้อมูล SpringerLink – Journal
16. ฐานข้อมูล ScienceDirect
17. ฐานข้อมูล ACM Digital Library
18. ฐานข้อมูล EBSCO Discovery Service (EDS) Plus Full Text
19. ฐานข้อมูล American Chemical Society Journal (ACS)
20. ฐานข้อมูล Emerald Management
21. ฐานข้อมูล EBSCO Engineering Source

2.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

3. คำจำกัดความ

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ คือ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ สกอ.บอกรับ ฐานข้อมูลที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดซื้อ และฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นเอง ซึ่งเก็บรวบรวมเนื้อหาสารการเรียนรู้ต่าง ๆ หลายด้าน เช่น การศึกษา ธุรกิจ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กฎหมาย การแพทย์และพยาบาล การวิจัย ข้อมูลท้องถิ่น และอื่น ๆ

ฐานข้อมูล คือ แหล่งเก็บข้อมูล หรือ แหล่งข้อมูลสำหรับผู้ใช้หนึ่งคนหรือหลายๆ คน พร้อมกัน โดยทั่วไป มักอยู่ในรูปแบบดิจิทัล วิธีการแบ่งชนิดของฐานข้อมูล คือ แบ่งตามชนิดของเนื้อหา เช่น เอกสาร ตัวอักษร, สถิติ โดยฐานข้อมูลดิจิทัลจะถูกจัดการโดยใช้ระบบจัดการฐานข้อมูลซึ่งเก็บเนื้อหาในรูปแบบดิจิทัล โดยอนุญาตให้สร้าง, ดูแลรักษา, ค้นหา และการเข้าถึงในรูปแบบอื่น ๆ

ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ คือ ฐานข้อมูลที่จัดเก็บหนังสือในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ไว้เป็นคลังข้อมูล โดยเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมบอกรับ, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดซื้อ หรือ สร้างขึ้นเอง เพื่อให้บริการกับผู้ใช้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือ ให้บริการในรูปแบบออนไลน์

ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ คือ ฐานข้อมูลที่เก็บวารสารอิเล็กทรอนิกส์ไว้เป็นคลังข้อมูล และเป็นฐานข้อมูลที่ทางสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศบอกรับและฐานข้อมูลที่เปิดให้ใช้บริการฟรี โดยเผยแพร่เพื่อให้บริการกับผู้ใช้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ฐานข้อมูลที่ สำคัญปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมบอกรับ คือ ฐานข้อมูลออนไลน์ในต่าง ประเทศเพื่อการใช้ทรัพยากร ตามเกณฑ์มาตรฐานเดียวกัน และเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศตลอดจนเอกสารฉบับเต็มได้สะดวก รวดเร็ว ผ่านเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา UniNet

สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่ง
ฐานข้อมูลที่ให้บริการ ประกอบด้วย ฐานข้อมูลอ้างอิง (Reference Database) มีดังนี้

ฐานข้อมูล สำนักปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม บอกรับ

1. ฐานข้อมูล Academic Search Ultimate
2. ฐานข้อมูล SpringerLink – Journal
3. ฐานข้อมูล ScienceDirect
4. ฐานข้อมูล ACM Digital Library
5. ฐานข้อมูล EBSCO Discovery Service (EDS) Plus Full Text
6. ฐานข้อมูล American Chemical Society Journal (ACS)
7. ฐานข้อมูล Emerald Management
8. ฐานข้อมูล EBSCO Engineering Source

ฐานข้อมูล สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดซื้อ

1. KPRU e-Book
2. ฐานข้อมูลกฎหมาย

ฐานข้อมูลที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาขึ้น

1. ฐานข้อมูล หนังสือ
2. ฐานข้อมูล หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books)
3. ฐานข้อมูล Digital Media
4. ฐานข้อมูล ท้องถิ่น
5. ฐานข้อมูล งานวิจัย
6. ฐานข้อมูล ทางกายภาพและพยาบาล
7. ฐานข้อมูล กฤตภาคออนไลน์ (e-Clipping)
8. ฐานข้อมูล วารสาร (Jasa)

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. นายอนุชา พวงผกา รองผู้อำนวยการฝ่ายห้องสมุดและกิจกรรมพิเศษ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. การตรวจเอกสาร

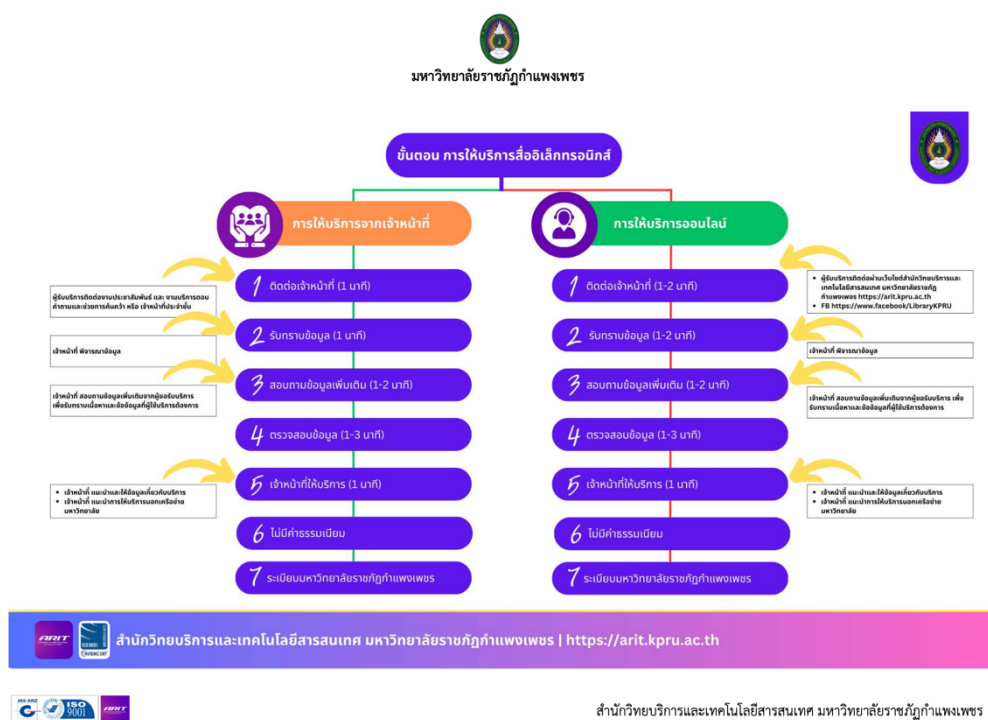
ในปัจจุบัน มีความต้องการที่จะทำให้ระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีความแตกต่างกันให้สามารถใช้งานร่วมกันได้เพื่อสนับสนุนให้เกิดความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล และการนำมาใช้ให้เหมาะสมกับผู้ใช้บริการ

6. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)

ชื่อกระบวนการ บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูล)

ข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการ ถูกต้อง ทันสมัย เข้าถึงง่าย

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ ร้อยละของความพึงพอใจในกระบวนการ บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูล) (ร้อยละ 80)



7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการให้บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการจากเจ้าหน้าที่

ขั้นตอนที่ 1 ติดต่อเจ้าหน้าที่ (1 นาที)

- ผู้รับบริการติดต่องานประชาสัมพันธ์ และ งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หรือเจ้าหน้าที่ประจำชั้น

ขั้นตอนที่ 2 รับทราบข้อมูล (1 นาที) - เจ้าหน้าที่ พิจารณาข้อมูล

ขั้นตอนที่ 3 สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม (1-2 นาที) - เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ขอรับบริการ เพื่อรับทราบเนื้อหาและข้อข้อมูลที่ผู้ใช้บริการ ต้องการ

ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบข้อมูล (1-3 นาที)

ขั้นตอนที่ 5 เจ้าหน้าที่ให้บริการ (1 นาที)

- เจ้าหน้าที่ แนะนำและให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ

- เจ้าหน้าที่ แนะนำการให้บริการนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย

ค่าธรรมเนียม - ไม่มีค่าธรรมเนียม

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ว่าด้วย การใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ พ.ศ. 2559 สิ้นสุดกระบวนการ

8. แนวทางในการปฏิบัติของบุคลากร

1. ศึกษาข้อมูลสาขาวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน
2. สอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. แนะนำฐานข้อมูลให้ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
4. อธิบายขั้นตอนการใช้งานฐานข้อมูลให้ผู้เข้ารับ

9. มาตรฐานคุณภาพงาน

ร้อยละของความพึงพอใจในกระบวนการ บริการสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูล) (ร้อยละ 80)

10. ระบบติดตามประเมินผล

แบบสอบถามโดยการประเมินผลจากผู้ใช้ทุก 1 ปี

11. แบบฟอร์มที่ใช้

1. บันทึกข้อความขอใช้บริการข้อมูล
2. แบบฟอร์มรายชื่อผู้เข้าอบรม
3. เอกสารประกอบการใช้งานฐานข้อมูล

12. ปัญหาสำคัญในการปฏิบัติงานและวิธีการแก้ไข

-

13. บรรณานุกรม

-

ภาคผนวก

แบบฟอร์มบันทึกตารางวันและเวลาให้บริการฐานข้อมูล

[illegible]

ฟอร์มรายชื่อผู้เข้าอบรม

วันที่.....เวลา.....

วิทยากร.....

[illegible]

ประวัติ ผู้จัดทำ

ชื่อ-นามสกุล: นายอนุชา พวงผกา

การศึกษา: ปริญญาตรี บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

สถานที่ทำงาน: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ตำแหน่ง: บรรณารักษ์