

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดย

สุนิษา ศรีนันทนกุล

งานบริการสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

01/05/2560

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	2
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
5. การตรวจเอกสาร	3
6. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)	4
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
8. แนวทางในการปฏิบัติของบุคลากร	5
9. มาตรฐานคุณภาพงาน	5
10. ระบบติดตามประเมินผล	5
11. แบบฟอร์มที่ใช้	5
12. ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา	6
13. บรรณานุกรม	7
ภาคผนวก	
ก. ตัวอย่างแบบฟอร์ม	9
ข. ประวัติของผู้จัดทำ	10

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการ การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้บริการให้สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความ ต้องการ

1.2 เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานทางด้านบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าให้กับบรรณารักษ์

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานตั้งแต่

2.1 การบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service) ได้แก่

2.1.1 ตอบคำถามผู้ใช้บริการ เป็นการตอบคำถามจากผู้ใช้บริการ และช่วยผู้ใช้บริการ ค้นหา สารสนเทศ (Information) ที่ผู้ใช้บริการต้องการจากทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

2.1.2 การสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่างๆ เป็นบริการช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหา สารสนเทศที่มีอยู่ในห้องสมุดและฐาน ข้อมูลต่างๆ ตามที่ผู้ใช้ต้องการ ได้แก่ ฐานข้อมูลของห้องสมุด (Web OPAC) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต

2.1.3 ช่วยเหลือและค้นหาตัวเล่มเอกสารต่างๆ ที่ผู้ใช้ต้องการในกรณีที่ไม่พบ เป็นการ ช่วยเหลือผู้ใช้ในการค้นหาตัวเล่มเอกสารที่ไม่พบบนชั้น

2.2. แนะนำการใช้ห้องสมุดและการใช้เครื่องมือช่วยสืบค้นสารสนเทศ เป็นการแนะนำผู้ใช้ที่ยัง ไม่เคยใช้หรือรู้จักห้องสมุดมาก่อนให้รู้จักการใช้ห้องสมุด วิธีสืบค้นและการใช้เครื่องมือช่วยค้นต่างๆ ได้แก่ ฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด (Web OPAC) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดจัดให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้ สามารถค้นคว้าและใช้เครื่องมือช่วยค้นของห้องสมุดได้ด้วยตนเอง และหากเกิดข้อสงสัยในการใช้ทรัพยากร สารสนเทศและบริการที่จัดให้บริการในครั้งต่อไป อาจมาขอคำปรึกษาจากบรรณารักษ์ได้อีกครั้งหนึ่ง

2.3. แนะนำการเขียนบรรณานุกรมหรือเอกสารอ้างอิง เป็นการแนะนำและให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้ใน การจัดทำผลงานทางวิชาการ เช่น รายงาน ตำราวิชาการ บทความ วิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นต้น

2.4. แนะนำหรือชี้แนะแหล่งสารสนเทศ เป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ในลักษณะชี้แนะโดยเชื่อมโยงผู้ใช้ที่ ต้องการสารสนเทศกับแหล่งสารสนเทศภายนอกที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการ ได้แก่ แหล่งสารสนเทศบน อินเทอร์เน็ต สถาบัน องค์กร และบุคคล

2.5. บริการห้องเรียนรู้กลุ่มย่อย เป็นบริการหนึ่งที่จัดบริการห้องสำหรับเรียนรู้ร่วมกันให้กับผู้ใช้ ประมาณ 5-10 คนขึ้นไป เพื่อปรึกษาหารือ หรือทำรายงาน หรือทำวิจัย หรือวิทยานิพนธ์ โดยอำนวยความสะดวกในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดประกอบ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนและการวิจัย

3. คำจำกัดความ

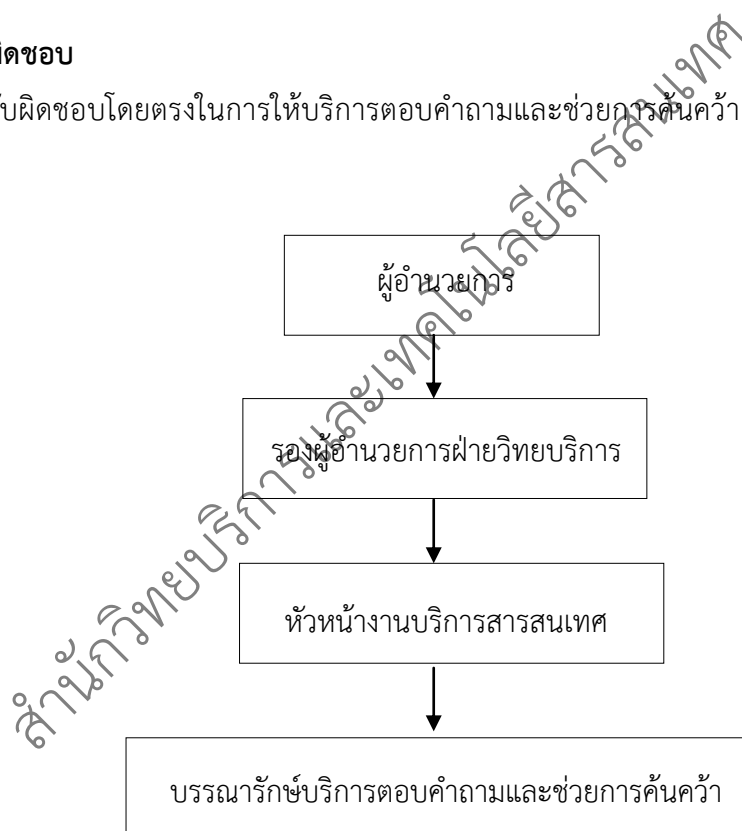
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หมายถึง บริการที่ผู้ให้บริการติดต่อกับผู้ใช้โดยตรง โดยการช่วยเหลือเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ เป็นตัวกลางประสานระหว่างผู้ใช้กับทรัพยากรสารสนเทศทั้งภายในและนอกสถาบันบริการสารสนเทศ โดยการช่วยค้นหา ค้นคืนสารสนเทศ แนะนำและสอน รวมทั้งเผยแพร่และแลกเปลี่ยนสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับข้อมูลข่าวสาร ความรู้และได้ใช้ประโยชน์ต่างๆ จากสารสนเทศ โดยมุ่งผู้ใช้เป็นศูนย์กลางของระบบบริการสารสนเทศ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2549, หน้า 5)

ผู้ใช้บริการ หมายถึง นักศึกษา เจ้าหน้าที่ คณาจารย์ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยฯ

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่ทำหน้าที่งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คือ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ



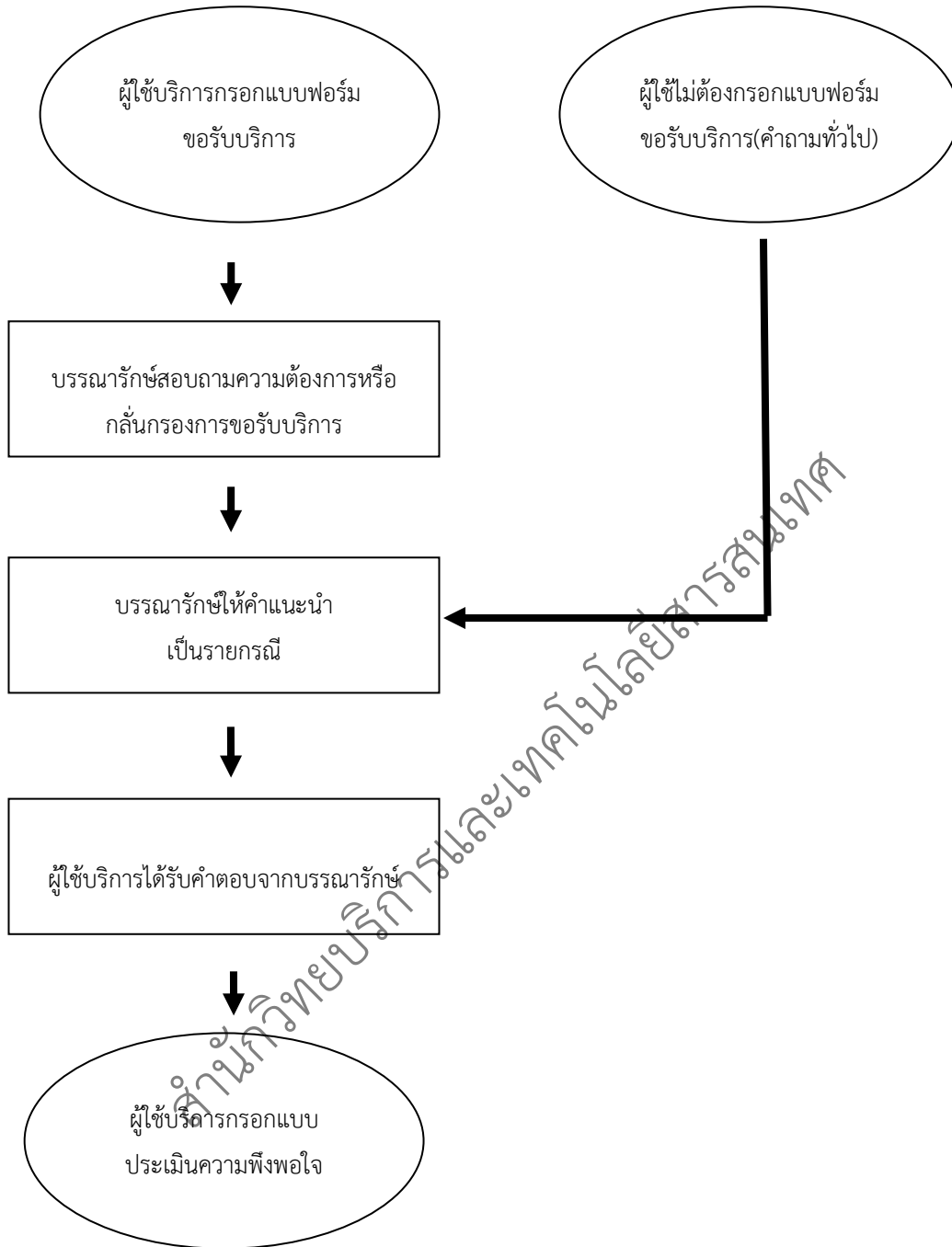
5. การตรวจเอกสาร

งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า จัดเป็นบริการหนึ่งทีถือว่าเป็นหน้าเป็นตาของห้องสมุดในยุคนี้และ เป็นอีกหนึ่งบริการที่มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้อย่างมาก เนื่องจากมีหน้าที่ต้อนรับจับคู่กับปัญหาสารพันที่ผู้ใช้ประสบ รวมทั้งมี หน้าที่ส่งเสริมศักยภาพการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ในอีกทางหนึ่งด้วย บริการนี้ไม่ใช่ของใหม่ แต่ได้ถือกำเนิดขึ้นใน ช่วงปลายศตวรรษที่ 19 จากแนวคิดของ แซมมวลแอล กรีน (Samuel S. Green, 1837-1918) บรรณารักษ์แห่งห้องสมุด ประชาชนเวิร์เคสเตอร์ (Worcester Public Library) โดย มร. กรีน ให้ทัศนะว่า บรรณารักษ์ไม่ควรจำกัดหน้าที่เป็นเพียง ผู้จัดหา จัดเก็บ หรือดูแลหนังสือในห้องสมุดเท่านั้น แต่ยังต้องทำหน้าที่เป็น “ผู้ช่วย” เพื่อให้ผู้ใช้รู้จักค้นคว้าศึกษาหาความรู้ จากทรัพยากรที่มีในห้องสมุดได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์มากที่สุด มร. กรีน นำเสนอไอเดียนี้ต่อที่ประชุมบรรณารักษ์ที่สมาคมห้องสมุดอเมริกัน (The American Library Association) เขาเชื่อว่าบรรณารักษ์จะเป็นผู้ช่วยที่ดีที่สุดในการช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากผู้ใช้ ส่วนใหญ่ไม่มีความชำนาญในการสืบค้น ใช้บัตรรายการไม่เป็น ไม่รู้ว่าจะหาข้อมูลที่ต้องการจากหนังสือเล่มใด บรรณารักษ์จึง สมควรเข้ามามีส่วนร่วมช่วยเหลือผู้ใช้ ดังนั้น บรรณารักษ์ต้องปรับเปลี่ยนสถานะให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่ายเพื่อช่วยแก้ไขปัญหา ของผู้ใช้ แนวคิดนี้ได้รับการตอบรับอย่างดีจากห้องสมุดประชาชนทั่วสหรัฐอเมริกา และขยายวงเข้ามายังห้องสมุดมหาวิทยาลัย เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาในการค้นคว้าข้อมูลต่างๆ แต่ในระยะแรกยังเป็นเพียงการชี้แหล่งข้อมูลเพียงคร่าวๆ ว่าข้อมูลนั้นๆ ควรไปหาจากหนังสือเล่มใด บริการนี้จึงถูกเรียกว่า Assistant to Readers หรือ Aid to Readers

เมลวิล ดิวอี้ (Melvil Dewey, 1851-1931) แห่งมหาวิทยาลัยโคลอมเบีย ได้จัดตั้งระบบงานบริการนี้ขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้นในปี ค.ศ. 1885 โดยใช้ชื่อว่า Reference Work จัดตั้งส่วนงานบริการนี้ขึ้นโดยให้ชื่อว่า Reference Department มีหน้าที่เพิ่มเติมคือจัดหาหนังสืออ้างอิงประเภทต่างๆ ที่เหมาะสมเข้ามาไว้ในห้องสมุด เพื่อใช้เป็นแหล่ง ค้นคว้าข้อมูลให้แก่ผู้ใช้ ปัจจุบันงานบริการตอบคำถามฯ ได้ขยายตัวและมีขอบเขตการให้บริการกว้างกว่าเดิม จากที่เป็นผู้ช่วยคอยชี้ แหล่งข้อมูล มีส่วนร่วมในการจัดหาเอกสารที่เป็นแหล่งข้อมูลเข้ามาให้ห้องสมุด ก็ขยายงานการสอนหรือแนะนำการใช้ ห้องสมุด สอนการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ แนะนำหนังสือ ประชาสัมพันธ์ หรือแม้แต่การสร้าง Collection เฉพาะทาง เพื่อการค้นคว้า และในโลกที่เทคโนโลยีก้าวไปรวดเร็วเช่นนี้ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามฯ ก็ยังต้องหมั่นพัฒนาตนเองเพื่อ ก้าวให้ทันกับโลกที่เต็มไปด้วยข้อมูลสารสนเทศอย่างไรในปัจจุบัน (อภิชัย อารยะเจริญชัย, ม.ป.ป.)

6. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)

กระบวนการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า



7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

1. ผู้ใช้บริการกรอกแบบฟอร์มขอรับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
2. บรรณารักษ์สอบถามความต้องการในการขอรับบริการ เช่น

คำถามเกี่ยวกับแหล่งจัดเก็บและบริการหนังสือ วารสาร วัสดุไม่ตีพิมพ์ ระบบการจัดหมวดหมู่หนังสือ สัญลักษณ์ต่างๆ เป็นต้น หรืออาจเป็นคำถามที่ต้องใช้หนังสือ หรือหลักฐานอ้างอิงในการค้นหาคำตอบ หรืออาจเป็นเรื่องการแนะนำหนังสือ วารสาร วัสดุสารสนเทศอื่นๆ ฐานข้อมูลต่างๆ ให้เลือกอ่านตามความสนใจ

3. บรรณารักษ์อธิบายหรือให้คำแนะนำเป็นกรณีๆ ไป
4. ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบจากบรรณารักษ์
5. ประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ

8. แนวทางในการปฏิบัติของบุคลากร

แนวทางการปฏิบัติงานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าของบุคลากรปฏิบัติได้ดังนี้

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

9. มาตรฐานคุณภาพงาน

- ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

10. ระบบติดตามประเมินผล

- แบบสอบถามโดยการประเมินผลจากผู้ใช้ทุก 6 เดือน

11. แบบฟอร์มที่ใช้

1. แบบฟอร์มขอรับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

12. ปัญหาสำคัญในการปฏิบัติงานและวิธีการแก้ไข

ที่	ปัญหา / ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีแก้ไขปัญหา / ลดความเสี่ยง
1	<p>ผู้ใช้ไม่กล้าที่จะถาม ส่วนมากคำถามที่พบบ่อยๆ คือเป็นคำถามทั่วไป เช่น</p> <p>หนังสือชื่อเรื่อง.....อยู่หมวดอะไรคะ?</p> <p>เลขหมู่.....อยู่ชั้นไหนคะ?</p>	<p>1. ควรมีจุดให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าอย่างชัดเจน</p>

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

13. บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2549). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริการและเผยแพร่สารสนเทศ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์.

อภิชัย อารยะเจริญชัย. (ม.ป.ป.). คู่มือการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทางวิชาการ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <http://stang.sc.mahidol.ac.th/E-Manual/PDF/REF.pdf>. [2560, 17 มีนาคม].

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภาคผนวก

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 / /

ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ - สกุล	สุนิษา ศรีนันทนกุล
สถานที่ทำงาน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร 69/1 หมู่ 1 ตำบลนครชุม อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร 62000
ตำแหน่ง	บรรณารักษ์
ฝ่ายงาน	บริการสารสนเทศ
เบอร์โทรที่ทำงาน	055-706520
e-mail	nok_nok_2526@hotmail.com

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ