

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

ó ẽ p ö
õ õ õ õ ó ù ẽ ó ó

#ž ö
1.1 ù ù ẽ ó ñ ẽ ö ẽ ẽ ó
ẽ
1.\$ ẽ p ö ö ẽ ó ù ó ó ẽ ẽ

\$ž ñ ñ
ó ẽ p ö ó ó ñ ẽ p ö ö
\$# ẽ ẽ ó ù ẽ ó ó /Reference Service) ẽ
2.1.1 ó ù ẽ ẽ ó ÷ ẽ ù ẽ ù ù ẽ ó
/Information) ù ẽ ẽ ÷ ẽ ẽ ẽ ẽ ẽ
ó ù p ẽ ö ù
2.1.2 ẽ ó ÷ ö ñ ñ ö ẽ ù ù ẽ ó
ö ÿ ñ ö ẽ ẽ ö ÿ ñ ñ ö ö /Web

OPAC) ÿ ñ ẽ ẽ
2.1.3 ù ó ẽ ö ù ẽ ẽ ẽ
ù ù ẽ ó ẽ ù

2.2. ẽ ù ẽ ẽ ù ó ö ù ó ẽ ù ö
ó ù ÷ ẽ ö ẽ ÷ ẽ ù ö ó ẽ ù ó ö ù ó ö ẽ
ÿ ñ ẽ ö /Web OPAC) ÿ ñ ẽ ẽ ö ÷ ẽ ù
ó ó ẽ ö ù ó ñ ö ö ö ẽ ñ ö ẽ ù ẽ
ẽ ÷ ẽ ó ö ÷ ñ ó ẽ ÷ ẽ ẽ ö ö ö

2.3. ẽ ñ ẽ ẽ ö ö ẽ ó ẽ ẽ ù
ẽ ÷ ö ö ù ẽ ù ö ù ẽ ó ÷

2.4. ù ö ẽ ù ù ẽ ù ù ö ù
ẽ ẽ ö ẽ ẽ ö ó ẽ ẽ ö
ẽ ẽ

2.5. ẽ ö ẽ ẽ ö ÷ ẽ ö ẽ ẽ ù
5-10 ó ñ ẽ ö ÷ ó
ẽ ẽ ù ẽ ñ ö ö ẽ ö ö ẽ ẽ ẽ ÷

%ó ÷ ấ ó

ấ ó ù ấ ó ó ồ ấ ấ ấ ù ồ ấ
 ù ồ ồ ã ồ ù ấ ồ ồ ù ấ ấ ồ
 ấ ấ ấ ù ó ó ó ồ
 ấ ù ã ã ó ù ù ồ ÷ ấ ồ
 ù ấ ấ ồ ấ / ã ù 2549, 5fi
 ù ấ ồ ấ ấ ÷ ó ÷ ã ồ ù ồ ồ ồ ù
 ồ ấ
 ấ ồ ÷ ó ấ ấ ã ồ ồ ấ ó ù ấ
 ó ó ấ ồ ồ ó ù ồ ồ ồ ù

 & ó ù
 ù ồ ồ ồ ó ù ồ ồ ó ồ ồ
 ó

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ồ ấ ồ

ồ ấ

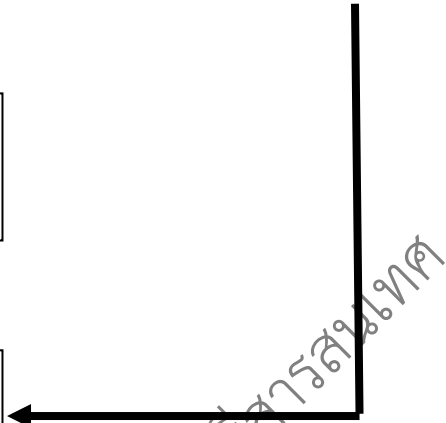
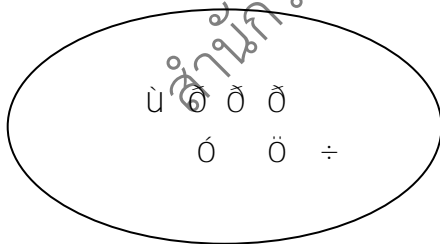
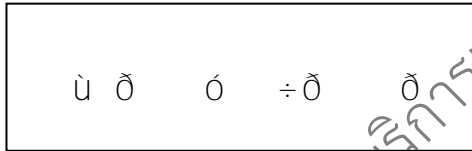
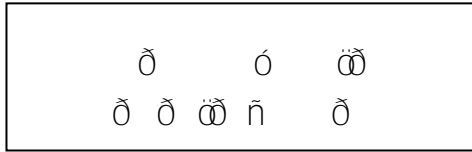
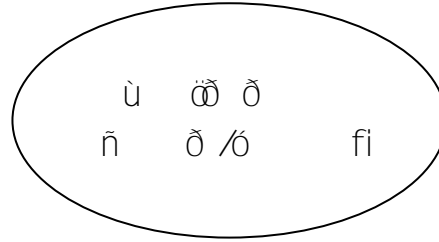
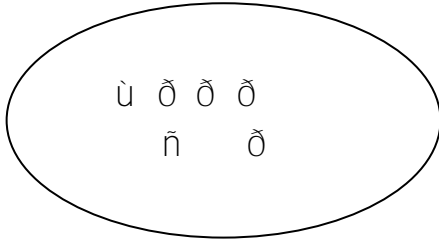
ồ ồ ó ù ồ ó ó

5. ð ÷ ð

ö ð ó ù ð ó ó ÷ ð ö ñ ö ö ó
 ð ö ð ó ð ù ð ù ö ð ð ð ñ ð ù ù
 ö ö ð ð ù ð ñ ö ù ð ö ö ð ù
 ñ ö ð ñ ù ö 19 ÷ ð ó ñ ö ú ð (Samuel S.
 Green, 1837-1918) ð ö ö ù ù ó (Worcester Public Library)
 žð ð ó ÷ ð ö ÷ ÷ ð ö ö
 ö ö “ ù ” ù ÷ ö ó ð ó ÷ ð ð ö
 ö ð ö ù ð žð ù ð ð ó ö
 ð (The American Library Association) ñ ù ð ÷ ù ð ù ù
 ñ ö ð ö ö ð ð ù ù ó ù ù ð ó ù ð
 ÷ ñ ö ÷ ð ö ð ÷ ö ó ñ ù ù ö
 ð ö ù ñ ö ö ù ð ñ ù ñ ö ù ó ð
 ö ÷ ð ö ù ù ý ñ ö ñ ö ö ù
 ö ð ö ó ó ñ ö ö ö ö ð ö ð ñ ó
 ÷ ð ö ð ÷ ö ð Assistant to Readers Aid to Readers
 (Melvil Dewey, 1851-1931) ö ó ÷ ö ö ð
 ñ ö ð Ö Ž 1885 ö Reference Work ÷ ö ö ð ñ
 ù Reference Department ö ÷ ö ö ö ñ
 ö ù ö ó ó ñ ö ù ÷ ö ð ó ñ ñ ñ
 ð ð ð ö ÷ ö ö ó ù ð ð ÷ ð ð
 ñ ö ð ö ö ð ù ö ð ö ý ñ ð ð
 ö ù ð Ö Collection ø ö ð ó ó ð ó ð
 ù ö ð ó ö ö ö ö ö ö ö ö
 ñ ö ÷ / ù ÷ ö ö , ž ž ž i

(ž ǫ ð ð p ö /Work Flow)

ð ð ð ó ù ð ó ó



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

7. ñ õ þ ö
 ñ õ þ ö õ õ õ ó ù õ ó ó
 1. ù õ õ õ ñ õ ó ù õ ó ó
 2. õ ó õ õ ñ õ ù
 ó õ õ ð ð õ ö õ ð ö ù õ
 ö ð ó öù ö õ õ õ õ ó ó ð ö
 õ ö ÿ ñ ö õ ó ð
 3. õ ó õ
 4. ù õ ó ð õ õ
 5. ó ö ð õ ù õ

8. ö õ þ ñ ö ó õ
 õ þ ö õ ó ù õ ó ó ñ ö õ þ ö
 1. ó ñ ð ó ó õ õ ö
 2.
 3. ó õ
 4. õ ó ù ó ó ð õ ö
 5. ð ð õ õ õ
 6. ð õ ó ú õ ö õ õ ù
 7. õ ð ù

9. ÿ ó ö
 - ó ö ñ ö ù õ

#ž
 - õ ð õ ù õ(

##ž ù
 #ž ñ õ ó ù õ ó ó

#š ü ó ú õ þ ö ð ñ

	ü ! ó ö ú ð	ñ ü ! ó ö
	þ ö	
#	ù õ ÷ ó	#ó ÷ õ ó ù õ
	ó ó ù	ó ó ù ÷
	ö ù ö ó?	
	ñ ñ ù ó?	

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

#% ๓

ñ ù/2549fi ๓ ๓ ù ù ๓ ๓
 / ó ö – ๓ ๓ : ๓ ž
 ù ÷ ù ù ./ ž ž ž ó ๓ ๓ ó ù ๓ ó ó ö ù ๓ ž []ž
 ñ ö ÷ ๓ http://stang.sc.mahidol.ac.th/E-Manual/PDF/REF.pdfž[2560, #) ó].

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



สวท 01/05/2560

แบบฟอร์มขอรับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
งานบริการสารสนเทศ กระบวนการบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

วัน/เดือน/ปีเวลา

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 / /

÷

ù ۆ
 ۆ ۆ ۆ ۆ
 ù þ ۆ ۆ ù (# # ó ù
 ۆ÷ ۆ ۆ ù (\$"
 ۆ ۆ
 ۆ ۆ
 ۆ ""-)"('\$
 e-mail nok_nok_2526@hotmail.com

สำนักงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ