

สำเนาควบคุม

 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานบริการสารสนเทศและหอสมุด	รหัสเอกสาร PM 31 ฉบับที่ 13 หน้าที่ 1/6
วันที่บังคับใช้ 15 มิถุนายน 2557	ผู้ทบทวน  รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย	ผู้อนุมัติ สุนทร อดิวงษ์ ประธานกรรมการบริหารคุณภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้
2. เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นทรัพยากรสารสนเทศทั้งที่มีอยู่ในศูนย์สารสนเทศและหอสมุดและแหล่งความรู้ภายนอกได้สะดวกและรวดเร็ว
3. เพื่อให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้

ขอบข่าย

ครอบคลุมการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ กำหนดรหัสทรัพยากรสารสนเทศ บันทึกการลงฐานข้อมูล การสำรองข้อมูล การบำรุงรักษาข้อมูลอย่างต่อเนื่องโดยใช้เทคโนโลยีทันสมัย การค้นหาสารสนเทศ ให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

1. ผังการดำเนินงาน : งานบริการสารสนเทศและหอสมุด
2. แบบฟอร์มเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ (FM 31-1)
3. แบบสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (FM 31-2)
4. วิธีการปฏิบัติงานคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (WI 31-1)
5. วิธีการปฏิบัติงานพิจารณาเนื้อหาเพื่อกำหนดรหัส หัวเรื่องและบันทึกรายการทางบรรณานุกรมลงฐานข้อมูลเพื่อออกบริการ (WI 31-2)
7. วิธีการปฏิบัติงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ (WI 31-3)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย

INPUT

1. แบบฟอร์มเสนอแนะความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ
2. บัญชีรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศของสำนักพิมพ์ (Book Catalog)

 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานบริการสารสนเทศและหอสมุด	รหัสเอกสาร PM 31 ฉบับที่ 13 หน้าที่ 2/6
--	---	--

3. ดีซี 21 : การแบ่งหมู่หนังสือและแผนภูมิ การแบ่งหมู่ระบบทศนิยมของดิวอี้ จากต้นฉบับพิมพ์ครั้งที่ 21 / พวา พันธุ์เมฆา
4. ดีดีซี 22 : การแบ่งหมู่หนังสือและแผนการแบ่งหมู่ระบบทศนิยมดิวอี้ จากต้นฉบับพิมพ์ครั้งที่ 22 / พวา พันธุ์เมฆา
5. หัวเรื่องสำหรับหนังสือภาษาไทย / คณะทำงานกลุ่มวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
6. คำภาษาอังกฤษที่ใช้กำกับหัวเรื่องภาษาไทย / คณะทำงานกลุ่มวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
7. หัวเรื่องและวิธีการกำหนดหัวเรื่องสำหรับวัสดุสารนิเทศภาษาไทย / สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
8. ตารางเลขผู้แต่งหนังสือภาษาไทยสำเร็จรูป / สำนักหอสมุดแห่งชาติ
9. การทำบัตรรายการหนังสือตามหลักเกณฑ์ AACR 2 / สุภาพร ดุษฎีพดุมพันธ์
10. MARC 21 สำหรับระเบียบหนังสือ/เอกสาร / สุวันนา ทองศรีสุขใส
11. หลักเกณฑ์การลงรายการแบบแอ่งไกลอเมริกัน ฉบับพิมพ์ครั้งที่ 2 (AACR 2) สำหรับหนังสือ วิทยานิพนธ์ และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง / กมลารุ่งอุทัย และคณะ
12. การทำบัตรรายการโสตทัศนวัสดุ / คณะทำงานกลุ่มโสตทัศนศึกษา ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
13. การลงรายการทางบรรณานุกรมโสตทัศนวัสดุ / พิมพ์ฉัตร ปวณะฤทธิ์
14. Dewey Decimal Classification and Relative Index Edition 21 / Melvil Dewey
15. Dewey Decimal Classification and Relative Index Edition 22 / Melvil Dewey
16. Library of Congress Subject Heading 24th ed. / Library of Congress
17. Library of Congress Subject Heading 26th ed. / Library of Congress
18. Cutter-Sanborn : Three-Figure Author Table / Library Unlimited, Inc.
19. Anglo-American Cataloguing Rules 2003 Update / American Library Association
20. USMARC Format for Bibliographic Data : Including Guidelines for Content Designation / Library of Congress
21. คู่มือการใช้ศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม

 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานบริการสารสนเทศและหอสมุด	รหัสเอกสาร PM 31 ฉบับที่ 13 หน้าที่ 3/6
--	--	---

OUTPUT

1. นำทรัพยากรสารสนเทศออกให้บริการ
2. สถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศรายวัน

ตัวบ่งชี้

1. ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศใหม่ตามการเสนอแนะของผู้ใช้ (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80)
2. ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศใหม่ที่ได้รับจากงานจัดหา ดำเนินการวิเคราะห์หมวดหมู่ให้แล้วเสร็จ พร้อมให้บริการภายในเวลา 1 เดือน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95)
3. ร้อยละของจำนวนวารสารใหม่ที่พร้อมให้บริการภายใน 3 วันทำการ (ร้อยละ 100)
4. ร้อยละของจำนวนคำถามที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบได้ทันทีและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80)
5. ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ไม่น้อยกว่า 3.90)
6. จำนวนคำขอใช้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุดที่ไม่สามารถตอบสนองได้ (ไม่เกิน 10 คำขอต่อ 1 ภาคการศึกษา)

 มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานบริการสารสนเทศและหอสมุด	รหัสเอกสาร PM 31 ฉบับที่ 13 หน้าที่ 4/6
---	--	---

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
บรรณารักษ์	1. รับความต้องการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศ	1.1 รับทราบหลักสูตรใหม่ที่แต่ละคณะต้องการ เปิดสอน 1.2 รับรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาต้องการใช้
บรรณารักษ์/ เจ้าหน้าที่	2. คัดเลือกและจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศ WI 31-1	2.1 คัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ตามหลักสูตรที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน ตาม ความต้องการของผู้ใช้และตามวัตถุประสงค์ ของห้องสมุด 2.2 บันทึกรายการทางบรรณานุกรมเบื้องต้น ลงฐานข้อมูล ดำเนินการตามวิธีปฏิบัติ งานคัดเลือกและจัดหาทรัพยากร สารสนเทศ
บรรณารักษ์/ เจ้าหน้าที่	3. พิจารณาเนื้อหาเพื่อ กำหนดรหัส หัวเรื่องและ บันทึกรายการทาง บรรณานุกรมลงฐาน ข้อมูลเพื่อออกบริการ WI 31-2	3.1 พิจารณาเนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อกำหนดรหัสและหัวเรื่อง 3.2 ลงรายการทางบรรณานุกรม 3.3 บันทึกรายการทางบรรณานุกรมลงฐานข้อมูล 3.4 จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศออก บริการดำเนินการตาม WI 31-2
บรรณารักษ์/ เจ้าหน้าที่	4. บริการทรัพยากร สารสนเทศ WI 31-3	4. ให้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ บริการช่วยค้นคว้าและบริการอื่นๆ ดำเนินการตามวิธีปฏิบัติงานบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ และปฏิบัติตาม ระเบียบที่ประกาศไว้ในคู่มือการใช้ศูนย์ สนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏ บุรีรัมย์

 มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานบริการสารสนเทศและหอสมุด	รหัสเอกสาร PM 31 ฉบับที่ 13 หน้าที่ 5/6
---	--	--

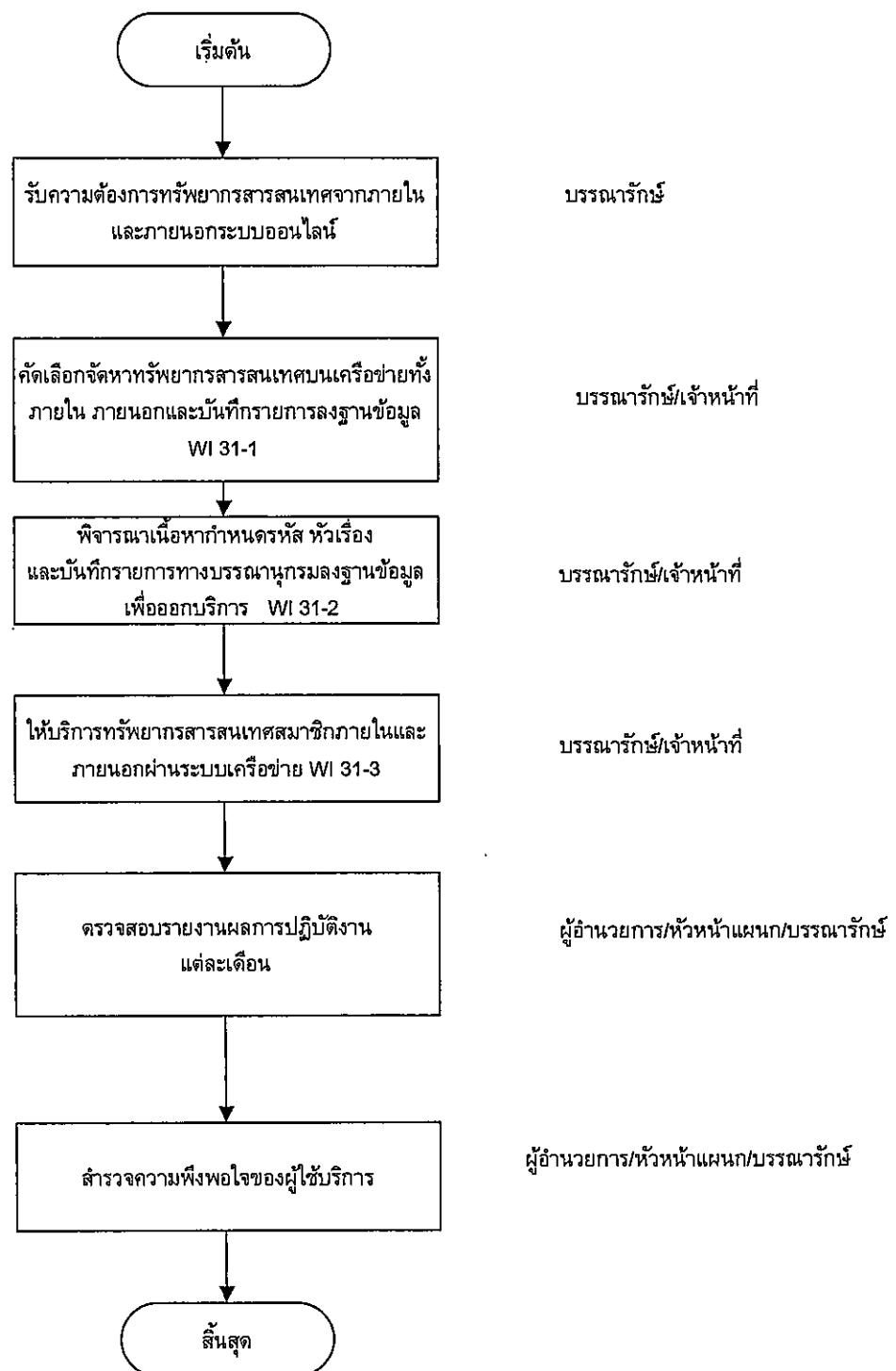
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/กิจกรรม	วิธีปฏิบัติ
ผู้อำนวยการ/ หัวหน้าแผนก/ บรรณารักษ์	5. ตรวจสอบรายงานผล การปฏิบัติงานแต่ละ เดือน	5.1 หัวหน้าแผนกตรวจสอบงานในแต่ละเดือน โดยการสุ่ม หากยังพบข้อผิดพลาดให้ ปรับปรุงแก้ไข
		5.2 บรรณารักษ์ตรวจสอบทรัพยากร สารสนเทศที่ออกบริการแล้วอย่าง สม่ำเสมอเพื่อให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้
		5.3 หัวหน้าแผนกรวบรวมและรายงาน สถิติงานในแต่ละเดือน เสนอผู้อำนวยการ
ผู้อำนวยการ/หัวหน้า แผนก/บรรณารักษ์	6. สำรวจความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ	6.1 แผนกบริหารงานทั่วไปสำรวจความพึง พอใจของผู้ใช้บริการปีการศึกษาละสอง ครั้ง โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ
		6.2 รวบรวมแบบสำรวจความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ ทำการวิเคราะห์ผลจากการสำรวจ
		6.3 สรุปรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการเสนอผู้บริหาร วิเคราะห์ผลความพึงพอใจแต่ละประเด็น ใช้ปรับปรุงการดำเนินงานให้บริการ

 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานบริการสารสนเทศและหอสมุด	รหัสเอกสาร PM 31 ฉบับที่ 13 หน้าที่ 6/6
--	---	--

บันทึกคุณภาพ :

ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร	ผู้เก็บเอกสาร	ระยะเวลาเก็บ
แบบฟอร์มเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ	FM 31-1	แผนกทรัพยากรสารสนเทศ	1 ปี
แบบสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์สารสนเทศและหอสมุด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	FM 31-2	แผนกบริหารงานทั่วไป	1 ปี
ทะเบียนและรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศ	-	แผนกเทคโนโลยีห้องสมุด	ต่อเนื่องตลอดไป

ผังการดำเนินงาน : งานบริการสารสนเทศและหอสมุด





มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

แบบฟอร์มเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศ

(Request Form)

ศท. 1

ชื่อ-สกุล _____ ภาควิชา/แผนก _____ คณะ/สำนัก _____

Name-Surname

Department

Faculty

☐ อาจารย์ (Instructor) ☐ นักศึกษา (Student) ☐ ปริญญาตรี (Bachelor) ☐ วิทยุโท (Master) ☐ วิทยุเอก (Doctoral)

☐ บุคคลอื่นๆ (Others).....

มีความประสงค์ให้ศูนย์สนเทศและหอสมุด จัดหาทรัพยากรสารสนเทศใช้ประกอบการเรียนการสอน ดังนี้

Requests the following categories

☐ หนังสือ Books ☐ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) ☐ วารสาร Serials ☐ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Journal)
☐ สื่อสตัททัศน์ Audio Visual Materials ☐ ฐานข้อมูลออนไลน์ (online Databases) ☐ อื่น ๆ Others

ลำดับที่ No.	ISBN/ ISSN	ชื่อผู้แต่ง/ ชื่อผู้รับผิดชอบ Author	ชื่อเรื่อง Title	ปีที่พิมพ์/ กำหนดออก Date	ราคา Price	จำนวน Copy	สำนักพิมพ์/แหล่งจำหน่าย Publisher	หมายเหตุ Note

งานบริการสารสนเทศและหอสมุด

1-1

FM 31-1

ISSUE 8 : 15/06/57



มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

แบบสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์สนเทศและหอสมุด

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับคำตอบของท่าน และ/หรือแสดงระดับความพึงพอใจในการบริการแต่ละด้านของศูนย์สนเทศและหอสมุด

1. ประเภทผู้ใช้บริการ

☐ นักศึกษาปริญญาตรี☐ นักศึกษาปริญญาโท☐ นักศึกษาปริญญาเอก☐ อาจารย์☐ พนักงาน☐ สมาชิกบุคคลภายนอก

2. หน่วยงานที่สังกัด

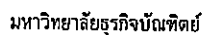
☐ คณะบริหารธุรกิจ☐ คณะการบัญชี☐ คณะเศรษฐศาสตร์☐ คณะรัฐประศาสนศาสตร์☐ คณะนิติศาสตร์ปริทัศน์นวมยงค์☐ คณะศิลปศาสตร์☐ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์☐ คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม☐ คณะนิเทศศาสตร์☐ คณะวิศวกรรมศาสตร์☐ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ☐ คณะศิลปกรรมศาสตร์☐ วิทยาลัยนานาชาติ☐ วิทยาลัยจีน☐ วิทยาลัยครุศาสตร์☐ อื่นๆ (ระบุ).....

3. จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ท่านใช้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุด

☐ น้อยกว่า 2 ครั้ง☐ 2-3 ครั้ง☐ เกินกว่า 3 ครั้ง

4. กรุณาระบุระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของท่าน

บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ข้อเสนอแนะ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้บริการ	
1. ความสะดวกในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ							
2. บริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ							
3. บริการยืม-คืนหนังสือ							
4. บริการสื่อโสตทัศน							
5. บริการวารสารและหนังสือพิมพ์							
6. บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์							
7. บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า							
8. บริการหาค้นคว้า							
9. การให้บริการของพนักงาน							
10. สิ่งแวดล้อมภายในอาคาร (อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง ความสะอาด ฯลฯ)							



คัดเลือกและจัดหา
ทรัพยากรสารสนเทศ

WI 31-1

หน้า 1/4

วันที่บังคับใช้

ผู้ทบทวน
๑๑

ผู้อำนวย

15 มิถุนายน 2557

รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย

ศูนย์ฯ ๗๕๐๘๖๖:
 ประธานกรรมการบริหารคุณภาพ

คัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

ผู้รับผิดชอบ บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. รับรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้หรือบรรณารักษ์เสนอแนะ
2. พิจารณาและตรวจสอบรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศ จากฐานข้อมูลที่มีอยู่ในศูนย์สนเทศและหอสมุด
ในกรณีที่ทรัพยากรสารสนเทศมีในศูนย์สนเทศและหอสมุด บรรณารักษ์แจ้งให้
ผู้เสนอแนะทราบ หากยังไม่มี สืบหาแหล่งเพื่อจัดหา
3. สืบหาแหล่งเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ จากบัญชีรายชื่อของบริษัท ห้างร้าน
สำนักพิมพ์ ตัวแทนจำหน่าย ศูนย์หนังสือหรือขายงานคอมพิวเตอร์พร้อมทั้งติดต่อ
ขอใบเสนอราคา
ในกรณีที่มิมีแหล่งได้ไปล่าหรือแลกเปลี่ยนดำเนินการตามข้อ 6
4. บันทึกรายการทางบรรณานุกรมเบื้องต้นของทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ เลขมาตรฐานสากล
ประจำหนังสือ (ISBN) เลขมาตรฐานสากลประจำวารสาร (ISSN) ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง ปีที่
พิมพ์ ผู้จัดจำหน่าย ราคา และผู้เสนอแนะลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งระบุขั้นตอนดำเนินการ
จัดหา
5. ทำบันทึกขออนุมัติจัดซื้อ เสนอผู้บริหาร
 - 5.1 พิมพ์บันทึกขออนุมัติจัดซื้อแบบฟอร์มเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศตาม
FM 31-1 และใบเสนอราคาเพื่อขออนุมัติจัดซื้อ
 - 5.2 ในกรณีที่ได้รับอนุมัติ ให้ดำเนินการจัดซื้อ
 - 5.3 ในกรณีที่มิได้รับอนุมัติ แจ้งผู้เสนอแนะทราบ และลบออกจากฐานข้อมูล

 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์	วิธีการปฏิบัติงาน คัดเลือกและจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศ	รหัสเอกสาร WI 31-1 ฉบับที่ 12 หน้าที่ 2/4
--	--	--

6. ทำหนังสือขอรับบริจาค/แลกเปลี่ยน

6.1 ส่งหนังสือขอรับบริจาคไปยังแหล่งที่ได้ทำการติดต่อไว้

6.2 ทำบันทึกขออนุมัติแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศจากผู้บริหาร เมื่อได้รับอนุมัติ แล้วส่งเรื่องและทรัพยากรสารสนเทศไปแลกเปลี่ยนกับแหล่งที่ติดต่อไว้

7. เมื่อได้รับทรัพยากรสารสนเทศ ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

7.1 ตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับรายการที่สั่งซื้อ หากไม่ถูกต้องส่งกลับไป ที่ตัวแทนจำหน่าย หรือร้านค้า หรือสำนักพิมพ์

7.2 ในกรณีที่ไม่สามารถจัดซื้อได้ แจ้งให้ผู้เสนอแนะทราบ และลบออกจากฐานข้อมูล

7.3 แยกประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ

7.4 ลงทะเบียนตามประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ

7.5 บันทึกรายการเพิ่มเติมในฐานข้อมูล ได้แก่ เลขทะเบียน วันที่ได้รับ

8. เก็บสถิติและวิเคราะห์ข้อมูลว่าเป็นไปตามตัวชี้วัดดังต่อไปนี้หรือไม่

8.1 ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่ได้รับ จะต้องลงทะเบียนให้แล้วเสร็จ ภายใน 8 วันทำการ (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80)

8.2 ส่วนวารสารให้ดำเนินการพร้อมให้บริการ ภายใน 3 วันทำการ (ร้อยละ 100)

9. ส่งทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป



มหาวิทยาลัยสุโขทัยวิทยา

วิธีการปฏิบัติงาน

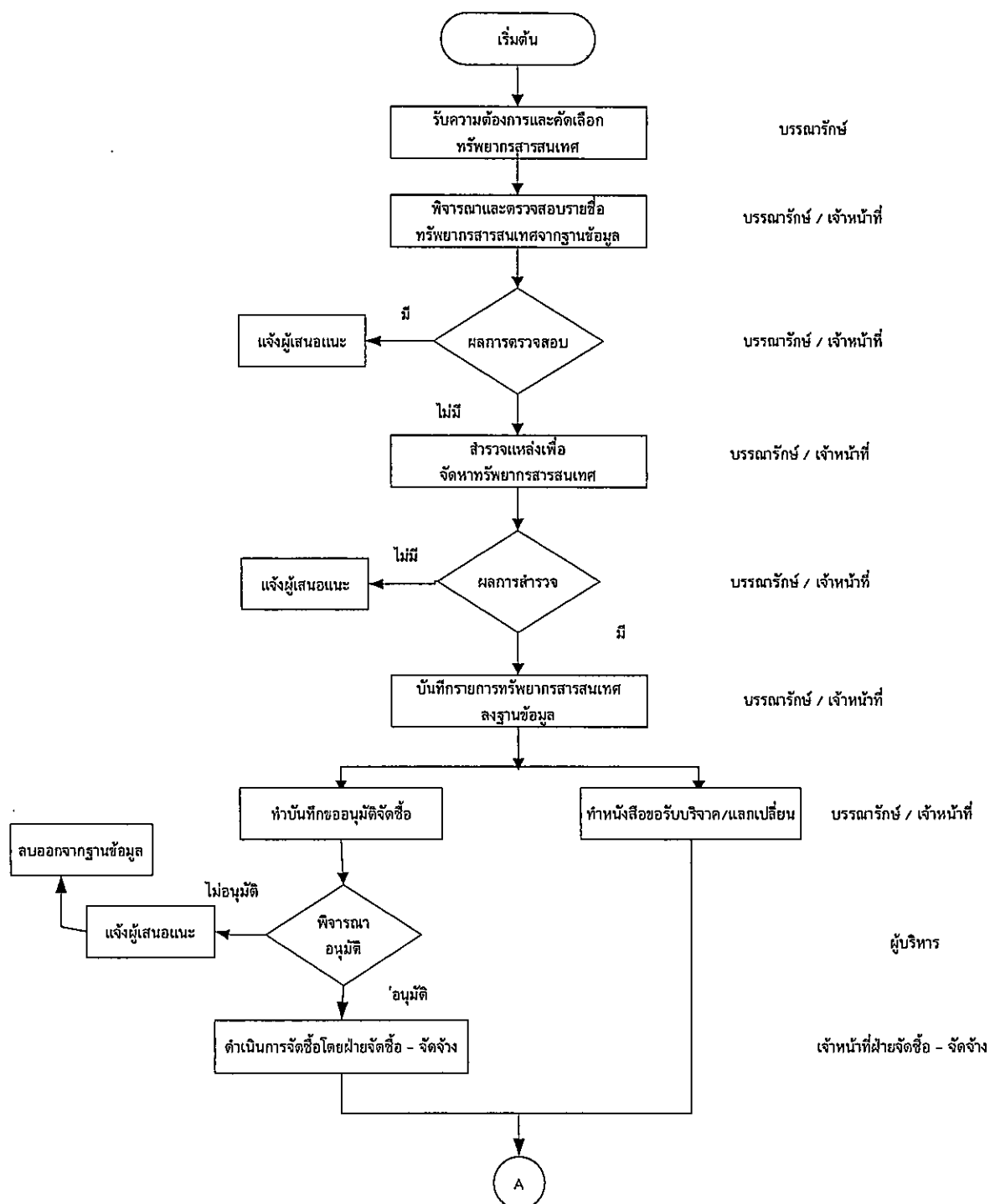
คัดเลือกและจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศ

รหัสเอกสาร

WI 31-1

ฉบับที่ 12

หน้าที่ 3/4





มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

วิธีการปฏิบัติงาน

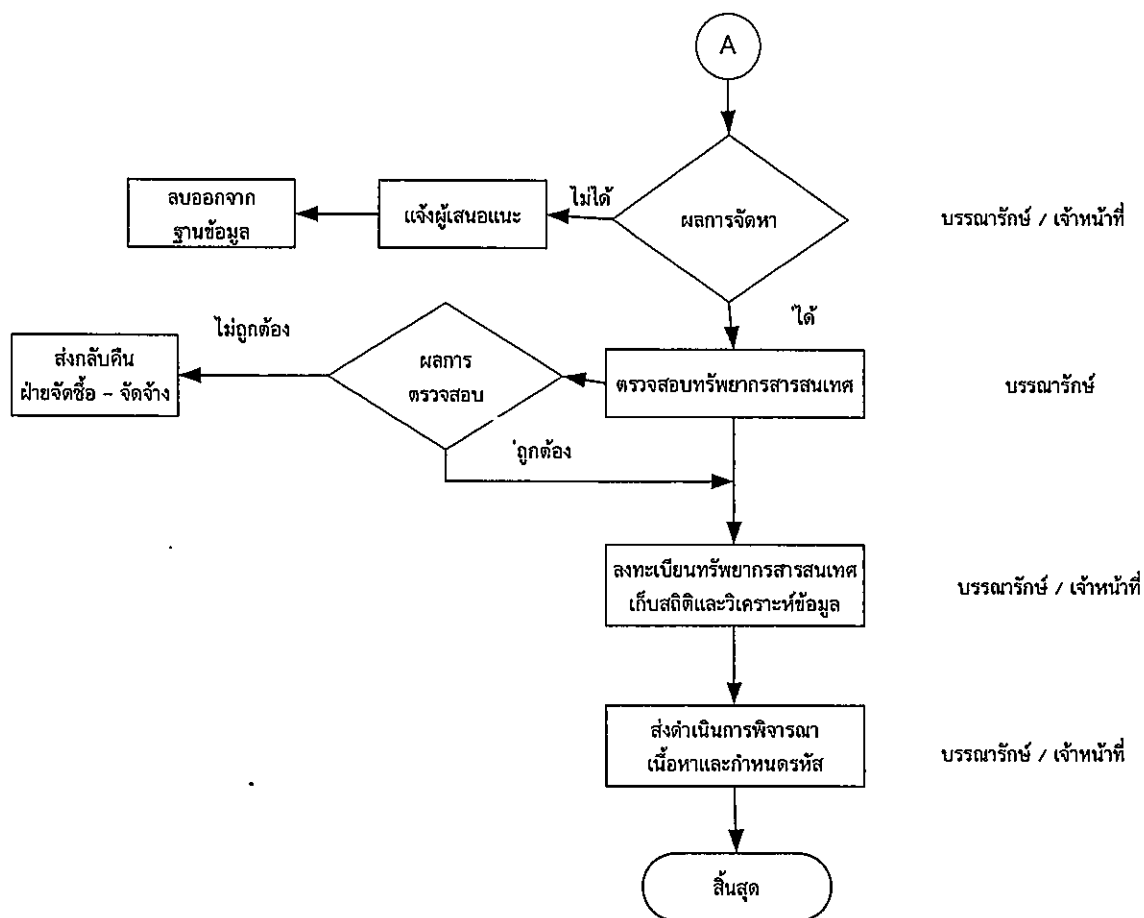
คัดเลือกและจัดหา
ทรัพยากรสารสนเทศ

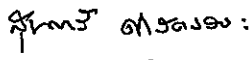
รหัสเอกสาร

WI 31-1

ฉบับที่ 12

หน้าที่ 4/4



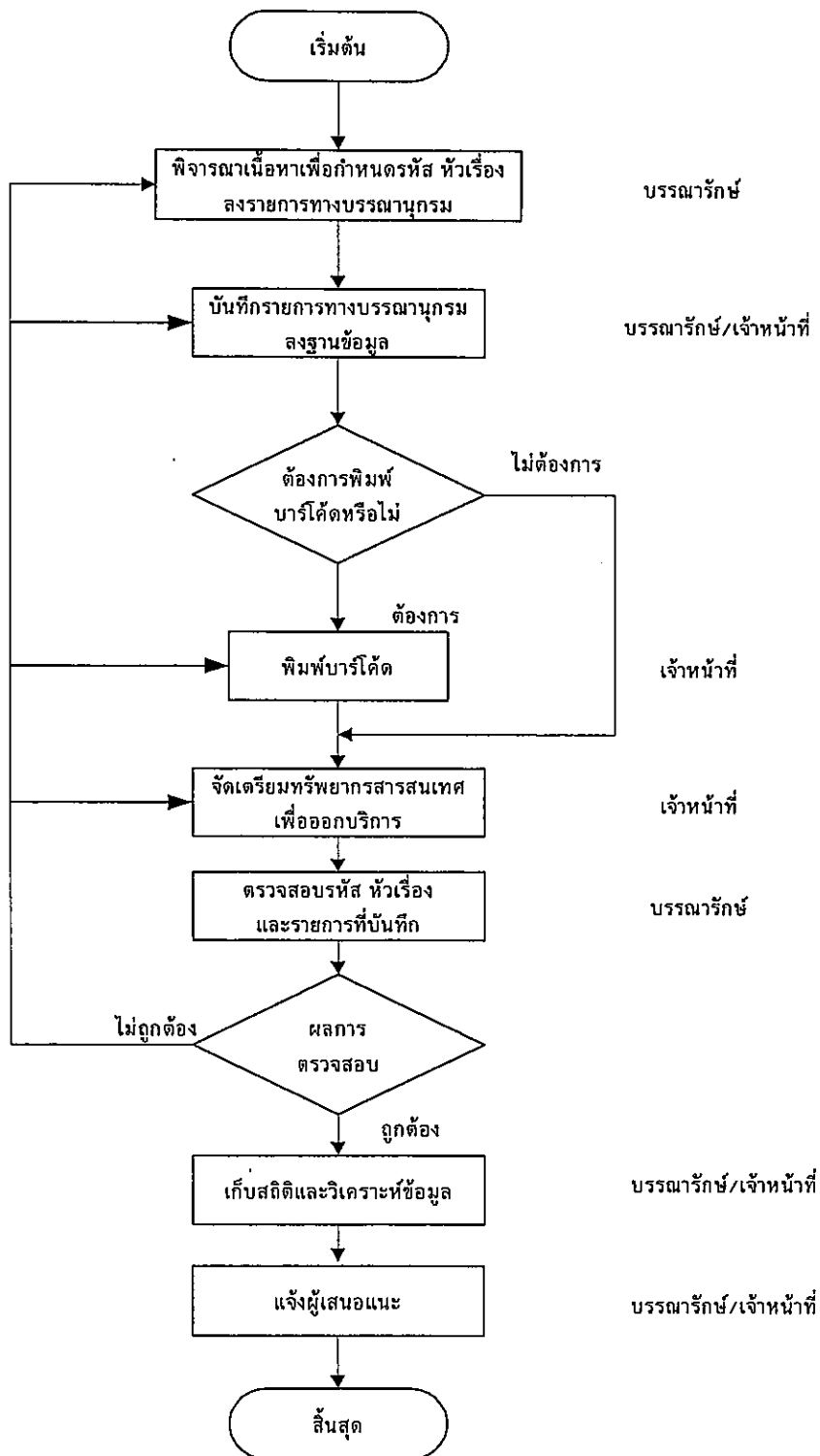
 มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์	วิธีการปฏิบัติงาน พิจารณาเนื้อหา กำหนดรหัส หัวเรื่อง และบันทึกรายการทางบรรณานุกรม ลงฐานข้อมูล เพื่อออกบริการ	รหัสเอกสาร WI 31-2 ฉบับที่ 10 หน้าที่ 1/2
วันที่บังคับใช้ 15 มิถุนายน 2557	ผู้ทบทวน  รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย	ผู้อนุมัติ  ประธานกรรมการบริหารคุณภาพ

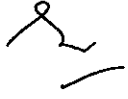
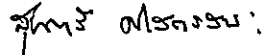
พิจารณาเนื้อหา กำหนดรหัส หัวเรื่องและบันทึกรายการทางบรรณานุกรมลงฐานข้อมูล
เพื่อออกบริการ

ผู้รับผิดชอบ บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- พิจารณาเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อกำหนดรหัสตามหลักเกณฑ์ของศูนย์สนเทศและหอสมุด กำหนดหัวเรื่องทรัพยากรสารสนเทศ โดยใช้คู่มือหัวเรื่องสำหรับหนังสือภาษาไทย ของคณะทำงานกลุ่มวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และ Library of Congress Subject Headings และลงรายการทางบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท สำหรับหนังสืออ้างอิงและสื่อโสตทัศน์ จัดทำสาระสังเขป เพื่อสรุปเนื้อหาด้วย
- บันทึกรายการทางบรรณานุกรมลงฐานข้อมูล
สำหรับทรัพยากรสารสนเทศบางประเภท หลังจากบันทึกรายการทางบรรณานุกรมลงฐานข้อมูลแล้ว จะจัดเก็บในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อนำออกบริการ
 - ดำเนินการพิมพ์บาร์โค้ด พิมพ์สัน
 - ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือติดบาร์โค้ด ติดสัน
ติดบัตรกำหนดส่ง และติดแถบแม่เหล็ก
 - ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อโสตทัศน์ พิมพ์หน้าปก ติดบาร์โค้ด ติดแถบแม่เหล็ก สอดปกกล่อง ติดบัตรกำหนดส่งลงในสื่อโสตทัศน์
- ตรวจสอบความถูกต้องของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทจากการบันทึกข้อมูลและนำออกบริการ
- เก็บสถิติและวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานตามขั้นตอนดังกล่าวว่าเป็นไปตามตัวชี้วัดหรือไม่
- ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่ต้องการด่วน ซึ่งดำเนินการอยู่ในขั้นตอนการวิเคราะห์จะดำเนินการตามขั้นตอนให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ
- ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่ได้รับจากงานจัดหาดำเนินการวิเคราะห์หมวดหมู่ให้แล้วเสร็จพร้อมออกให้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับในแต่ละเดือน

 มหาวิทยาลัยสุโขทัยวังน้อย	วิธีการปฏิบัติงาน พิจารณาเนื้อหา กำหนดรหัส หัวเรื่อง และบันทึกรายการทางบรรณานุกรม ลงฐานข้อมูล เพื่อออกบริการ	รหัสเอกสาร ฉบับที่ 10	WI 31-2 หน้าที่ 2/2
--	---	------------------------------	----------------------------



 เจ้าหน้าที่มอบสำเนาแบบ	วิธีการปฏิบัติงาน บริการทรัพยากรสารสนเทศ	รหัสเอกสาร WI 31-3 ฉบับที่ 13 หน้าที่ 1/9
วันที่บังคับใช้ 15 มิถุนายน 2557	ผู้ทบทวน  รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย	ผู้อนุมัติ  ประธานกรรมการบริหารคุณภาพ

ผู้รับผิดชอบ บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

บริการทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วยบริการหลัก 3 ประการ ได้แก่ บริการยืม-คืนหนังสือและสื่อโสตทัศนฯ บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ และบริการช่วยค้นคว้า ซึ่งเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ

ในแต่ละบริการหลัก มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

1. บริการยืม-คืนหนังสือและสื่อโสตทัศนฯ

- 1.1 เจ้าหน้าที่รับหนังสือหรือสื่อโสตทัศนฯ และบัตรประจำตัวจากผู้ใช้บริการ
- 1.2 บันทึกข้อมูลการยืมโดยอ่านข้อมูลจากบัตรสมาชิก อ่านบาร์โค้ดหนังสือหรือสื่อโสตทัศนฯ ประทับวันกำหนดส่ง ลงสัญญาณแม่เหล็ก
- 1.3 มอบหนังสือหรือสื่อโสตทัศนฯให้ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้การดำเนินการตามข้อ 1.1-1.3 หนังสือใช้เวลา 1 นาทีต่อเล่ม สื่อโสตทัศนฯใช้เวลา 1 นาทีต่อฉบับ/แผ่น
- 1.4 การส่งคืน เจ้าหน้าที่รับหนังสือหรือสื่อโสตทัศนฯ และบันทึกข้อมูลการคืนโดยอ่านบาร์โค้ดหนังสือใช้เวลา 30 วินาทีต่อเล่ม และอ่านบาร์โค้ดสื่อโสตทัศนฯใช้เวลา 30 วินาทีต่อฉบับ/แผ่น จากนั้นจึงประทับวันที่นำส่งคืน และตั้งสัญญาณแม่เหล็ก
- 1.5 กรณีการส่งคืนและต้องการยืมต่อ เจ้าหน้าที่รับบัตรประจำตัวผู้ใช้บริการ จากนั้นดำเนินการตามข้อ 1.2 – 1.3 หนังสือใช้เวลา 1.30 นาทีต่อเล่ม สื่อโสตทัศนฯใช้เวลา 1.30 นาทีต่อฉบับ/แผ่น

 มหาวิทยาลัยสุโขทัยวิทยา	วิธีการปฏิบัติงาน บริการทรัพยากรสารสนเทศ	รหัสเอกสาร WI 31-3 ฉบับที่ 13 หน้าที่ 2/9
--	---	---

1.6 หนังสือที่ส่งคืนตรงตามกำหนด ดำเนินการดังนี้

1.6.1 กรณีหนังสือชำรุดจะทำหลักฐาน และนำส่งงานซ่อมอนุรักษ์หนังสือ และสิ่งพิมพ์ 3 ครั้งในหนึ่งเดือนเพื่อดำเนินการซ่อมต่อไป งานซ่อม อนุรักษ์หนังสือและสิ่งพิมพ์ต้องซ่อมได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 ของ หนังสือที่ส่งซ่อม

1.6.2 หนังสือชำรุดที่ต้องการใช้ด่วนจะซ่อมเสร็จในเวลา 2 วัน

1.6.3 สื่อโสตทัศนศึกษาที่ชำรุด แผนกสื่อโสตทัศนศึกษาจะทำการซ่อมเอง

1.6.4 หนังสือ/สื่อโสตทัศนศึกษาที่ไม่ชำรุดและไม่มีการจอง เจ้าหน้าที่จะนำจัดเรียง ขึ้นชั้นบริการต่อไป

1.7 หนังสือ/สื่อโสตทัศนศึกษาที่มีการจองจะนำจัดเก็บที่ชั้นสำหรับการจองเพื่อรอผู้ใช้ บริการ โดยจะเก็บไว้ 1 สัปดาห์ นับจากวันรับคืน

1.8 กรณีหนังสือ/สื่อโสตทัศนศึกษาส่งคืนเกินกำหนด เจ้าหน้าที่จะแจ้งจำนวนเงินค่าปรับ แก่ผู้ใช้บริการ รับเงิน ออกใบเสร็จรับเงิน ใช้เวลา 1 นาทีต่อเล่มหรือต่อตลับ/แผ่น และตรวจสอบการชำรุดหรือการจองเหมือนขั้นตอนในข้อ 1.6 และ 1.7

1.9 ส่งเงินค่าปรับที่แผนกบริหารงานทั่วไป ศูนย์สนเทศและหอสมุด เพื่อรวบรวมส่ง ฝ่ายการเงินและการบัญชีของมหาวิทยาลัย ในวันทำการถัดไป

1.10 รวบรวมสถิติการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

2. บริการวารสาร และหนังสือพิมพ์

2.1 บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับใหม่

2.1.1 บริการวารสารฉบับใหม่

2.1.1.1 รับวารสารฉบับใหม่พร้อมกับแบบส่งวารสาร ระบุ วัน เดือน ปีรายการวารสารและจำนวนวารสาร

2.1.1.2 เจ้าหน้าที่ ตรวจสอบจำนวนวารสาร แยกเป็นวารสาร ภาษาไทย

และภาษาต่างประเทศ และจัดเรียงตามตัวอักษรของชื่อ วารสาร A-Z และ ก-ฮ

2.1.1.3 สำหรับวารสารวิชาการเจ้าหน้าที่จะนำไปสแกนหน้าสารบัญ เพื่อจัดทำบริการสารบัญวารสารในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ VTLS

 มหาวิทยาลัยสุทรกิจบัณฑิตย	วิธีการปฏิบัติงาน บริการทรัพยากรสารสนเทศ	รหัสเอกสาร WI 31-3 ฉบับที่ 13 หน้าที่ 3/9
--	--	--

2.1.1.4 นำวารสารจัดเรียงชั้นชั้น ในห้องวารสารฉบับปัจจุบัน โดยเก็บวารสารฉบับที่อยู่บนชั้นออกจากชั้นก่อน แล้ววางฉบับใหม่แทนที่

2.1.1.5 แกะป้าย “วารสารฉบับใหม่” ออกจากตัวเล่ม แล้วจัดเก็บวารสารชั้นชั้นฉบับย้อนหลัง

2.1.1.6 รวบรวมวารสารที่ได้รับครบ 1 ปี ส่งเย็บเล่ม

2.1.2 บริการหนังสือพิมพ์ฉบับใหม่

2.1.2.1 รับหนังสือพิมพ์ฉบับใหม่จากแผนกพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

2.1.2.2 แยกหนังสือพิมพ์ที่มีกำหนดออกรายวัน ออกจากราย 3 วัน รายสัปดาห์ รายปักษ์และรายเดือน

2.1.2.3 นำหนังสือพิมพ์รายวันใส่ไม้ที่มีด้ามสีฟ้า หรือไม้ที่ด้ามไม่ได้ทาสี (หนังสือพิมพ์รายวันจะใส่ไม้่ออกให้บริการ 2 วัน คือฉบับวันปัจจุบันและฉบับย้อนหลัง 1 วัน โดยใส่ไม้ด้ามสีฟ้าหรือด้ามไม้ไม่ได้ทาสีสลับกันไป) ส่วนหนังสือพิมพ์ ราย 3 วัน รายสัปดาห์ รายปักษ์ และรายเดือนใส่ไม้ด้ามสีแดง โดยใส่เฉพาะฉบับใหม่ที่สุด

2.1.2.4 นำหนังสือพิมพ์ที่ใส่ไม้เรียบร้อยแล้ว ออกให้บริการ บริเวณที่อ่านหนังสือพิมพ์ชั้น 3

2.1.2.5 ก่อนศูนย์สนเทศและหอสมุดจะปิดบริการในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่จะเก็บหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลังที่ออกให้บริการเพื่อเตรียมสำหรับใส่หนังสือพิมพ์ฉบับใหม่ของเช้าวันต่อไป

2.1.2.6 เจ้าหน้าที่จัดเก็บหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลังขึ้นชั้น

2.2 บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง

เมื่อผู้ใช้องการใช้วารสารหรือหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง สามารถแจ้งความต้องการยืมวารสารได้ที่เคาน์เตอร์บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ หรือผู้ใช้งานสามารถเข้ามาค้นคว้าวารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลังได้ด้วยตนเองภายในห้องวารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง ซึ่งเป็นการยืมใช้ภายในศูนย์สนเทศและหอสมุดเพื่อนำไปถ่ายเอกสาร โดยมีขั้นตอนดังนี้

 มหาวิทยาลัยสุโขทัยวิทยา	วิธีการปฏิบัติงาน บริการทรัพยากรสารสนเทศ	รหัสเอกสาร WI 31-3 ฉบับที่ 13 หน้าที่ 4/9
--	---	---

- 2.2.1 รับผิดชอบต่อการใช้งานวารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลัง
- 2.2.2 เจ้าหน้าที่หยิบตัวเล่มวารสาร หรือหนังสือพิมพ์หรือผู้ใช้บริการหยิบตัวเล่มเองพร้อมทั้งมอบแบบขอยืมวารสารและหนังสือพิมพ์ฉบับย้อนหลังให้ผู้ใช้บริการกรอรายการและรับบัตรสมาชิก หรือบัตรประชาชนของผู้ใช้บริการ
- 2.2.3 เก็บหลักฐานการยืม ตามข้อ 2.2.2 พร้อมทั้งประทับตราวันที่ยืมลงในแบบขอยืมฯ และจัดเก็บสถิติการยืม
- 2.2.4 กรณีการส่งคืน เมื่อรับคืนวารสาร หรือหนังสือพิมพ์ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพ และมอบบัตรสมาชิก หรือบัตรประชาชนคืนแก่ผู้ใช้บริการ
- 2.2.5 นำวารสารหรือหนังสือพิมพ์จัดเก็บขึ้นชั้น และจัดเก็บสถิติการนำขึ้นชั้น
- 2.2.6 ตรวจสอบการคืนวารสาร หนังสือพิมพ์เป็นประจำทุกวันเพื่อติดตามทวงถามกรณีมีการค้างส่ง
- 2.2.7 วารสารฉบับย้อนหลังที่ไม่ได้จัดทำดัชนี จะมีการพิจารณาและทำเรื่องขออนุมัติจำหน่ายออก ส่วนหนังสือพิมพ์เมื่อเก็บไว้ครบระยะเวลา 3 เดือน จะทำเรื่องขออนุมัติจำหน่ายออก

3. บริการช่วยค้นคว้าและตอบคำถาม

- 3.1 เจ้าหน้าที่รับคำถาม หรือรับทราบความต้องการของผู้ใช้คำถามที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบได้ทันทีและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80)
- 3.2 เจ้าหน้าที่อาจปฏิบัติข้อใดข้อหนึ่งต่อไปนี้
 - 3.2.1 ตอบคำถาม หรือให้คำแนะนำทันที
 - 3.2.2 หากไม่สามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำได้ทันที วิเคราะห์คำถามสนทนากับผู้ใช้บริการเพื่อพิจารณาแหล่งข้อมูล แล้วให้คำตอบหรือคำแนะนำเพื่อให้ใช้บริการอื่นๆ ของศูนย์สารสนเทศและหอสมุด ตามความเหมาะสม ซึ่งได้แก่
 - 3.2.2.1 บริการสืบค้นข้อมูลอินเทอร์เน็ต
 - 3.2.2.2 บริการสารสนเทศในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์
 - 3.2.2.3 บริการสืบค้นสารสนเทศจากซีดีรอม
 - 3.2.2.4 บริการพิมพ์บรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง
 - 3.2.2.5 บริการยืมระหว่างห้องสมุด

 มหาวิทยาลัยสุโขทัย	วิธีการปฏิบัติงาน บริการทรัพยากรสารสนเทศ	รหัสเอกสาร WI 31-3 ฉบับที่ 13 หน้าที่ 5/9
---	--	--

3.3 เจ้าหน้าที่รับทราบความต้องการของผู้ใช้ จากข้อ 3.2.2

3.3.1 ถ้าผู้ใช้บริการต้องการสืบค้นข้อมูลอินเทอร์เน็ต หรือสืบค้นสารสนเทศจากซีดีรอม เจ้าหน้าที่ปฏิบัติดังนี้

3.3.1.1 แนะนำผู้ใช้ในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้ผู้ใช้บริการสืบค้นด้วยตนเอง

3.3.1.2 ในกรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการบันทึกข้อมูลลงแผ่นดิสก์ หรือสั่งพิมพ์ข้อมูล ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง

3.3.1.3 เก็บสถิติการให้บริการ

3.3.2 ถ้าผู้ใช้บริการต้องการข้อมูลบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติดังนี้

3.3.2.1 ตรวจสอบบัตรประจำตัว ผู้ใช้บริการ และมอบแบบกรอกความต้องการ ข้อมูลบรรณานุกรมเฉพาะเรื่องเพื่อให้ผู้ใช้บริการกรอกด้วยตนเอง

3.3.2.2 กำหนดเวลารับเอกสาร

3.3.2.3 จัดทำบรรณานุกรม

3.3.2.4 มอบเอกสารแก่ผู้ใช้บริการ

3.3.3 ถ้าผู้ใช้บริการต้องการยืมระหว่างห้องสมุด

3.3.3.1 ในกรณีที่ผู้ใช้บริการต้องยืมทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดอื่นๆ ปฏิบัติดังนี้

1) ตรวจสอบบัตรประจำตัวผู้ใช้บริการ และมอบแบบกรอกรายการยืมระหว่างห้องสมุดพร้อมสำเนา เพื่อให้ผู้ใช้บริการกรอกด้วยตนเอง

2) มอบสำเนาแบบกรอกรายการให้แก่ผู้ใช้บริการเพื่อนำไปเป็นหลักฐานการขอยืมที่ห้องสมุดอื่นๆ

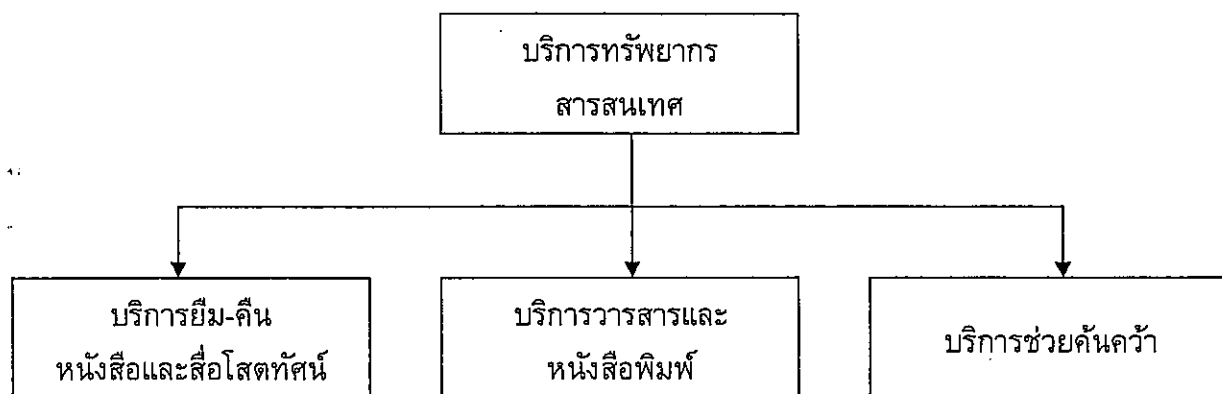
3) เก็บต้นฉบับแบบกรอกรายการ

 มหาวิทยาลัยสุโขทัยวิทยา	วิธีการปฏิบัติงาน บริการทรัพยากรสารสนเทศ	รหัสเอกสาร WI 31-3 ฉบับที่ 13 หน้าที่ 6/9
--	---	---

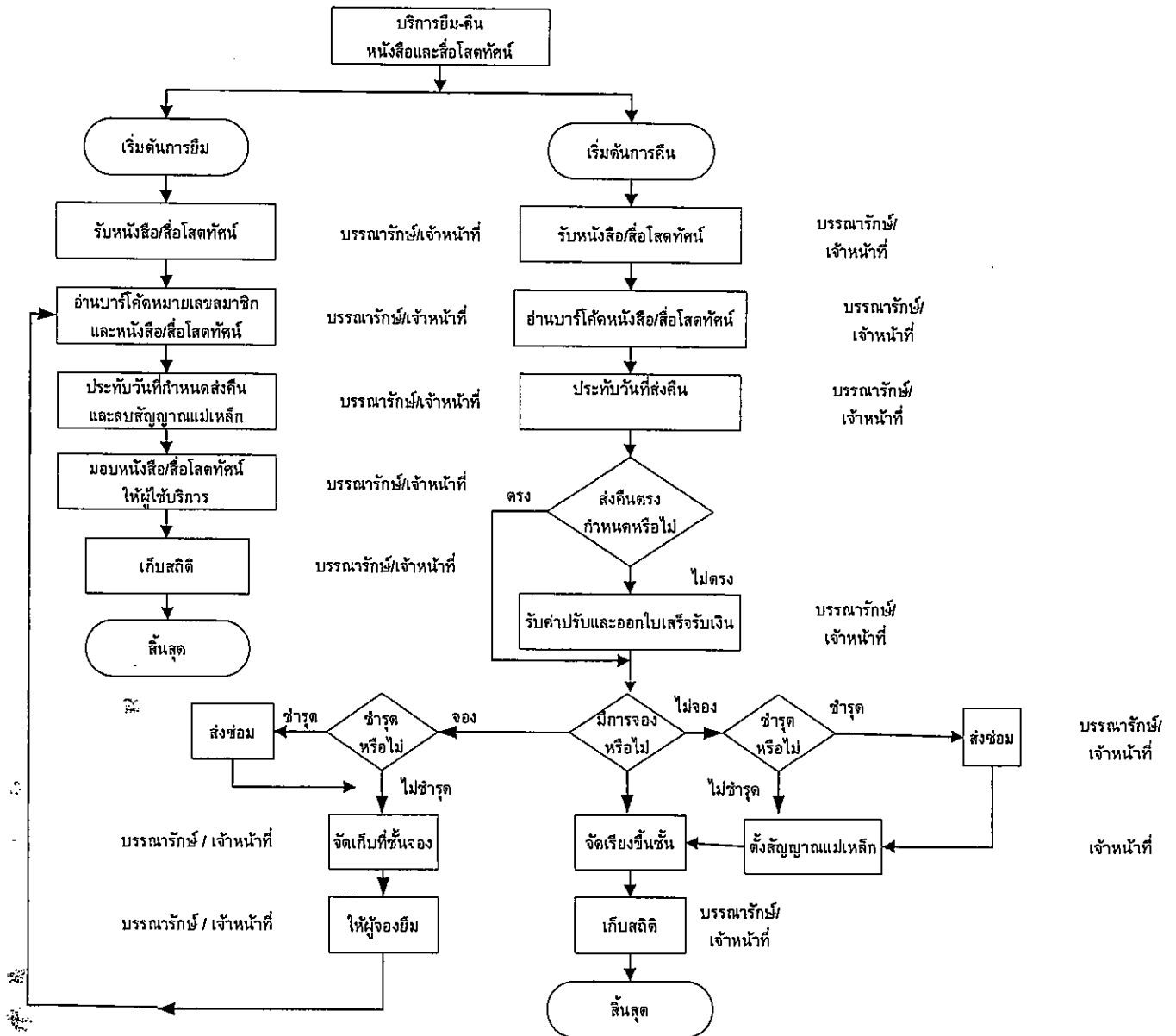
3.3.3.2 ในกรณีผู้ขอใช้บริการจากภายนอกมาขอใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์สนเทศและหอสมุด ปฏิบัติดังนี้

- 1) รับแบบการยืมพร้อมบัตรประจำตัวของผู้ใช้บริการ เพื่อตรวจสอบว่าเป็นสมาชิกของห้องสมุดที่มีข้อตกลงร่วมกันหรือไม่
- 2) เจ้าหน้าที่ดำเนินการยืมทรัพยากรสารสนเทศให้
- 3) มอบทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้ให้บริการ
- 4) รับคืนเมื่อครบกำหนด หากเกินกำหนด ปฏิบัติตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยสุโขทัยวิทยา ว่าด้วยการใช้ห้องสมุด พ.ศ. 2548 และประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยวิทยา เรื่อง บริการยืมระหว่างห้องสมุด

3.4 เจ้าหน้าที่เก็บสถิติการให้บริการ



 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	วิธีการปฏิบัติงาน บริการทรัพยากรสารสนเทศ	รหัสเอกสาร WI 31-3 ฉบับที่ 13 หน้าที่ 7/9
---	---	---





มหาวิทยาลัยสุโขทัยวิทยา

วิธีการปฏิบัติงาน

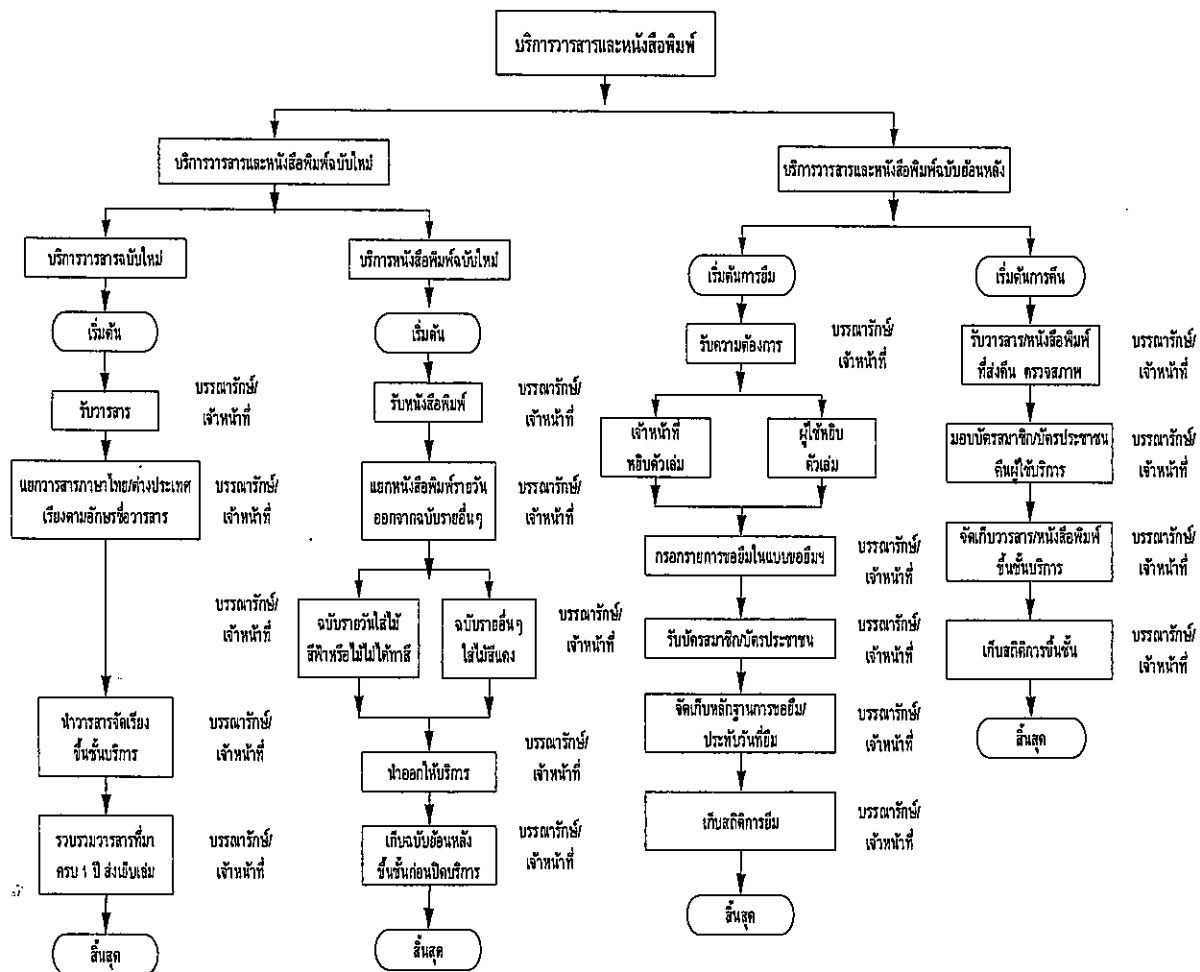
บริการทรัพยากรสารสนเทศ

รหัสเอกสาร

WI 31-3

ฉบับที่ 13

หน้าที่ 8/9





มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

วิธีการปฏิบัติงาน

บริการทรัพยากรสารสนเทศ

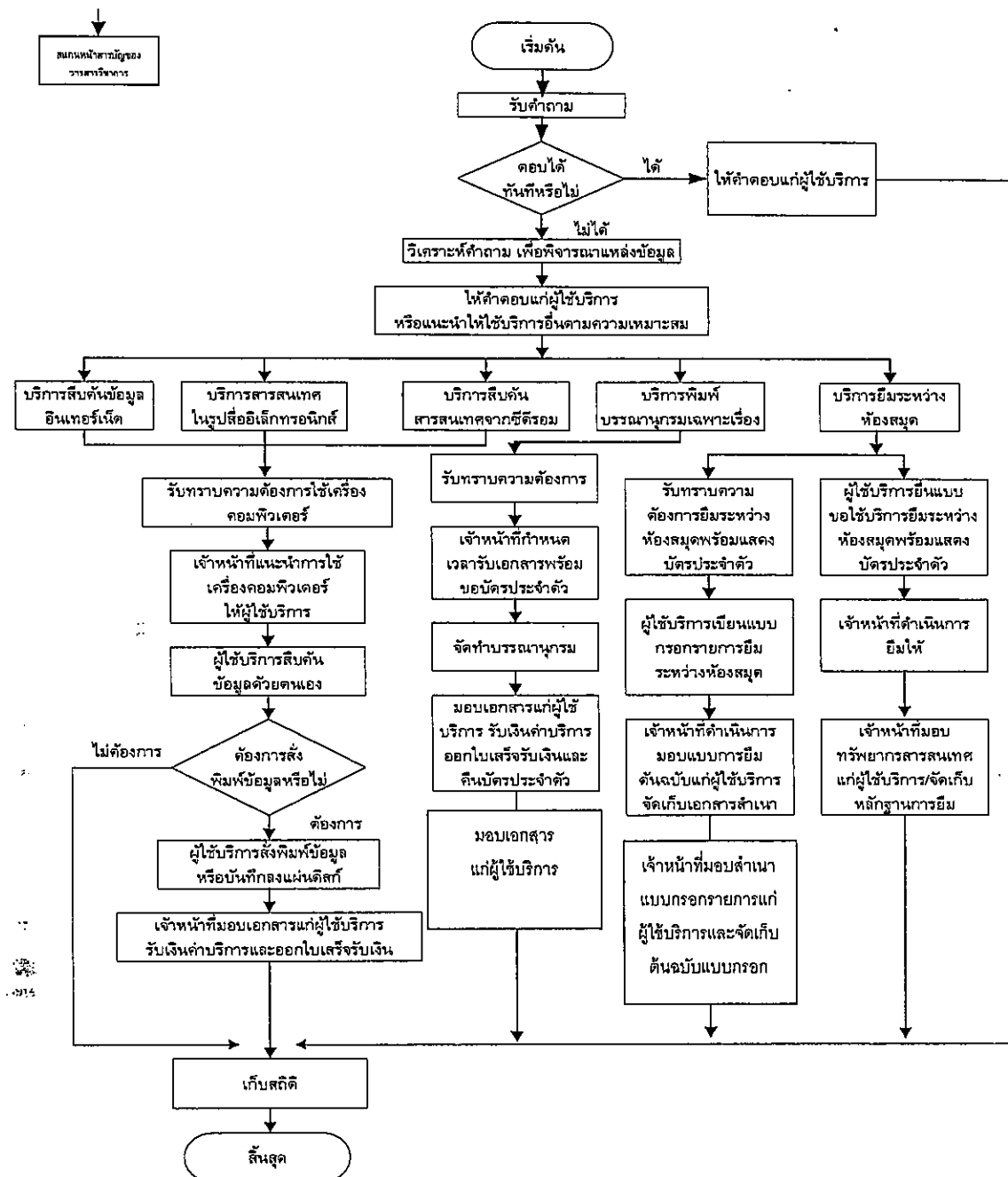
รหัสเอกสาร

WI 31-3

ฉบับที่ 13

หน้าที่ 9/9

บริการช่วยค้นคว้า



PM 31 งานบริการสารสนเทศและหอสมุด

ทำตามข้อกำหนด

- 4.2.4 Control of records
- 5.2 Customer focus
- 5.4 Planning
- 5.5.3 Internal communication
- 6.1 Provision of resource
- 6.3 Infrastructure
- 6.4 Work environment
- 7.1 Planning of product realization
- 7.5 Production and service provision
- 8.2 Monitoring and measurement
- 8.4 Analysis of data
- 8.5 Improvement

ตัวบ่งชี้ของวัตถุประสงค์คุณภาพ ระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2008

ชื่องาน	วัตถุประสงค์	ตัวบ่งชี้ปีการศึกษา 2557	ผลตามตัวบ่งชี้ปีการศึกษา 2557
PM31 งานบริการ สารสนเทศ และหอสมุด	- เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้ - เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นทรัพยากรสารสนเทศทั้งที่มีอยู่ในศูนย์สนเทศและหอสมุด และแหล่งความรู้ภายนอกได้สะดวกและรวดเร็ว - เพื่อให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าแก่ผู้ใช้	- ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศใหม่ตามการเสนอแนะของผู้ใช้ (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80) - ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศใหม่ที่ได้รับการดำเนินงานจัดทำเนียบการวิเคราะห์หมวดหมู่ให้แล้วเสร็จพร้อมให้บริการภายในเวลา 1 เดือน (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95) - ร้อยละของจำนวนวารสารใหม่ที่พร้อมให้บริการภายใน 3 วันทำการ (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100) - ร้อยละของจำนวนคำถามที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบได้ทันทีและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80) - ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ไม่น้อยกว่า 3.90) - จำนวนคำขอใช้บริการของศูนย์สนเทศและหอสมุดที่ไม่สามารถตอบสนองได้ (ไม่เกิน 10 คำขอต่อ 1 ภาคการศึกษา)	