



ประกาศสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
เรื่อง มาตรฐานการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตามที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการเรียนรู้ของนักเรียน นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรทั้งภายในและภายนอก ทั้งนี้ สำนักวิทยบริการฯ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการจัดบริการที่มีคุณภาพให้กับผู้รับบริการ จึงได้จัดทำมาตรฐานการให้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรและผู้รับบริการ ให้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลถึงความพึงพอใจผู้รับบริการ จึงกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ดังนี้

๑. มาตรฐานการบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

- ๑.๑ รับข้อความคำถามจากผู้ขอใช้บริการบันทึกลงในแบบฟอร์ม/ฐานข้อมูลผู้ขอใช้บริการ
- ๑.๒ วิเคราะห์คำถาม กรณีคำถามไม่ชัดเจนให้สอบถามรายละเอียดคำถามเพิ่มเติม
- ๑.๓ สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ด้วยระบบ OPAC
- ๑.๔ ค้นหา รวบรวมคำตอบให้กับผู้ขอใช้บริการ
- ๑.๕ ส่งมอบคำตอบให้ผู้ขอใช้บริการ
- ๑.๖ บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม

๒. มาตรฐานการบริการฐานข้อมูลออนไลน์

- ๒.๑ รับบริการ โดยผ่านช่องทางต่างๆ ของห้องสมุด
- ๒.๒ รับข้อความคำถาม/ความประสงค์ ของผู้ขอใช้บริการ
- ๒.๓ วิเคราะห์ข้อความคำถาม/ความประสงค์ และวางแผนการสืบค้น
- ๒.๔ สืบค้นสารสนเทศโดยบรรณารักษ์ หรือแนะนำวิธีการสืบค้นให้ผู้รับบริการ
- ๒.๕ ตรวจสอบผลการสืบค้น
- ๒.๖ บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม

๓. มาตรฐานการบริการแนะนำการใช้ห้องสมุด

- ๓.๑ รับความต้องการขอรับบริการ
- ๓.๒ พิจารณา วิเคราะห์วัตถุประสงค์ หรือความต้องการของผู้รับบริการ
- ๓.๓ แนะนำเบื้องต้นในภาพรวมของห้องสมุด แบบกระชับ ชัดเจน
- ๓.๔ นำชมโดยผู้ให้บริการที่มีความรู้ และทักษะในการสื่อสาร
- ๓.๕ ผู้รับบริการประเมินผลการบริการและความพึงพอใจ
- ๓.๖ บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม

๔. มาตรฐานการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

๔.๑ มาตรฐานการบริการยืม

- ๔.๑.๑ รับบัตรสมาชิกและทรัพยากรสารสนเทศ
- ๔.๑.๒ สแกนบาร์โค้ดบัตรสมาชิกด้วยโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix
- ๔.๑.๓ สแกนบาร์โค้ดทรัพยากรสารสนเทศด้วยโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix
- ๔.๑.๔ ประทับตราวันกำหนดส่ง
- ๔.๑.๕ คืนบัตรสมาชิกและทรัพยากรสารสนเทศ

๔.๒ มาตรฐานการบริการคืน

- ๔.๒.๑ รับทรัพยากรสารสนเทศและตรวจสอบความสมบูรณ์ของทรัพยากรสารสนเทศ
- ๔.๒.๒ สแกนบาร์โค้ดของทรัพยากรสารสนเทศด้วยโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix
- ๔.๒.๓ กรณีทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง แจ้งค่าปรับ เก็บเงิน และออกใบเสร็จ
- ๔.๒.๔ ประทับตราวันคืน
- ๔.๒.๕ นำทรัพยากรสารสนเทศที่รับคืนใส่ตู้oboxเข้า เชื้อ ก่อนนำขึ้นชั้นให้บริการ

๕. มาตรฐานการจัดชั้นทรัพยากรสารสนเทศ

- ๕.๑ รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกลำนำไปใช้
- ๕.๒ จัดเก็บสถิติทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกลำนำไปใช้ด้วยระบบฐานข้อมูลของห้องสมุด
- ๕.๓ คัดแยกทรัพยากรสารสนเทศตามหมวดหมู่
- ๕.๔ จัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศเข้าชั้นตามหมวดหมู่หนังสือ
- ๕.๕ ตรวจสอบความถูกต้องของการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศ

๖. มาตรฐานการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

- ๖.๑ คัดเลือกรายการทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการซื้อ
- ๖.๒ ตรวจสอบรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่แนะนำในฐานข้อมูล
- ๖.๓ จัดซื้อตามระเบียบพัสดุ
- ๖.๔ ตรวจสอบข้อมูลใบส่งของกับใบเสนอราคาและตัวเลข
- ๖.๕ ขออนุมัติการเบิก/จ่าย
- ๖.๖ ส่งทรัพยากรสารสนเทศให้งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

๗. มาตรฐานการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

- ๗.๑ รับทรัพยากรสารสนเทศและแยกประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ
- ๗.๒ ประทับตรา ตีบาร์โค้ด ตีแถบแม่เหล็ก RFID
- ๗.๓ ตรวจสอบความซ้ำซ้อนรายการทรัพยากรสารสนเทศกับรายการในฐานข้อมูลบรรณานุกรม
- ๗.๔ วิเคราะห์หมวดหมู่และลงรายการหัวเรื่องในโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix
- ๗.๕ บันทึกข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศลงในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix
- ๗.๖ ทำข้อมูลรายการตัวเลข (Item) และตรวจสอบความถูกต้องของรายการตัวเลข
- ๗.๗ ส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศให้งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ

๘. มาตรฐานการจัดทำสารสนเทศในฐานข้อมูลท้องถิ่นเพชรบุรี

- ๘.๑ สํารวจข้อมูล คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ
- ๘.๒ จัดพิมพ์ข้อมูลที่กำหนดลงในฐานข้อมูล
- ๘.๓ จัดทำรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศ
- ๘.๔ ตรวจสอบความถูกต้องในฐานข้อมูล
- ๘.๕ บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม

๙. มาตรฐานการซ่อมบำรุงทรัพยากรสารสนเทศ

- ๙.๑ รับทรัพยากรสารสนเทศที่ชำรุด/เสียหาย จากงานบริการทรัพยากรสารสนเทศ
- ๙.๒ ตรวจสอบสภาพหนังสือ วิเคราะห์วิธีการซ่อมหนังสือ
- ๙.๓ ดำเนินการซ่อมหนังสือตามขั้นตอน
- ๙.๔ ตรวจสอบความเรียบร้อยของของหนังสือที่ซ่อม
- ๙.๕ ส่งมอบหนังสือให้งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ
- ๙.๖ บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม

๑๐. มาตรฐานการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยระบบออนไลน์

- ๑๐.๑ ผู้รับบริการยื่นความประสงค์เข้ารับการอบรม
- ๑๐.๒ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/ตรวจสอบและข้อมูลบันทึกลงปฏิทินนัดหมาย
- ๑๐.๓ ผู้ดำเนินรายการชี้แจงวัตถุประสงค์การอบรม/หัวข้อการอบรม/นำเข้าสู่บทเรียน
- ๑๐.๔ ผู้เข้าร่วมอบรมทำแบบทดสอบก่อนการอบรมผ่าน Link ที่ห้องสมุดส่งให้ผ่านช่องทางออนไลน์
- ๑๐.๕ วิทยากรดำเนินการอบรมตามหลักสูตร/หัวข้อ
- ๑๐.๖ เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมอบรมซักถามและแสดงความคิดเห็น
- ๑๐.๗ ผู้ดำเนินรายการสรุปเนื้อหาจากการอบรมให้ควมรู้
- ๑๐.๘ ประเมินผลหลังการอบรม

จึงประกาศมาให้ทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๓



(อาจารย์ปิยวรรณ คุณสินธุ์)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ