



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เรื่อง : การบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และ
เทคโนโลยี
P-CD1-001

สำเนาหมายเลข :



เอกสารควบคุม



เอกสารไม่ควบคุม

ผู้จัดทำ.....สุวศรี เตชะภาส.

(นางสาวสุวศรี เตชะภาส)

ตำแหน่ง..... นว.ชก.

22 / ๕.๑. / 65

ผู้ตรวจสอบ.....พทพ ธีรวิมล

(นางเพ็ญพิชชา เข้มเงิน)

ตำแหน่ง

AQMR1

22 / ๕.๑. / 65

ผู้อนุมัติ.....ปัทมา นพรัตน์

(นางสาวปัทมา นพรัตน์)

ตำแหน่ง

QMR1

22 / ๕.๑. / 65

 กรมวิทยาศาสตร์บริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)		รหัสเอกสาร : P-CD1-001
	เรื่อง : การบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		ฉบับที่/แก้ไขครั้งที่ : 6/00 หน้า 2/16
			วันที่บังคับใช้ : 26 ธันวาคม 2565
	ผู้จัดทำเอกสาร : นางสาวสุวศรี เตชะภาส นว.ชก.	ผู้ตรวจสอบ : นางเพ็ญพิชชา เข้มเงิน AQMR1	ผู้อนุมัติ : นางสาวปัทมา นพรัตน์ QMR1

บันทึกการแก้ไข

ฉบับที่	แก้ไขครั้งที่	วันที่บังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข
2	00	16 ก.ย. 59	เพิ่ม/ปรับข้อ 3. เอกสารที่เกี่ยวข้อง ข้อ 3.4, 3.11, 3.29, 3.30 เพิ่ม/ปรับ ข้อ 4. นิยาม ข้อ 4.2, 4.9, 4.10, 4.11 ปรับข้อ 5. ผังการไหลของงาน ปรับข้อ 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
3	00	21 เม.ย. 60	1. เปลี่ยนชื่อผู้ตรวจสอบจาก นางเพ็ญพิชชา เข้มเงิน เป็น นางจรรุณี ฉัตร กิตติพรชัย และ เปลี่ยนชื่อผู้อนุมัติจาก นางศิริวรรณ ศิลป์สกุลสุข เป็น นางสาวลดา พันธุ์สุขุมธนา ทุกหน้า 2. แก้ไขข้อความ หน้า 4 ข้อ 3.23 -3.25 และจัดลำดับที่ใหม่ ดังนี้ - ตัดแบบขอรับบริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม (บุคคลภายนอก) (F-CD1- 012) แบบขอรับบริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม (บุคลากร วศ.) (F-CD1- 013) แบบขอรับบริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม Fast Document Delivery Service (F-CD1-014) - เพิ่มแบบขอรับบริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม (F-CD1-030) 3. แก้ไขผังการไหลของงาน หน้า 6 ข้อ 5.5 - เปลี่ยนข้อความ ถึง F-CD1-017 เป็น ถึง F-CD1-011, F-CD1-015 ถึง F-CD1-017 และ F-CD1-030 4. แก้ไขขั้นตอนการปฏิบัติงาน หน้า 7 ข้อ 6.1 - เพิ่มข้อความ กรณีพบว่ามีรายการใดไม่พร้อมให้บริการจะประสาน ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขให้มีความพร้อมให้บริการตามความเหมาะสม ต่อไป 5. แก้ไขการเก็บบันทึก ข้อ 8 หน้า 9-10 - ตัด F-CD1-012 F-CD1-013, F-CD1-014 - เพิ่ม F-CD1-030 ระยะเวลาจัดเก็บ 10 ปี ผู้ควบคุม บันทึก เจ้าหน้าที่ที่ ได้รับมอบหมาย - เปลี่ยน ผู้ควบคุมบันทึก จาก เจ้าหน้าที่ เป็น เจ้าหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย ทุกรหัสบันทึก

 กรมวิทยาศาสตร์บริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)		รหัสเอกสาร : P-CD1-001
	เรื่อง : การบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		ฉบับที่/แก้ไขครั้งที่ : 6/00 หน้า 3/16
			วันที่บังคับใช้ : 26 ธันวาคม 2565
	ผู้จัดทำเอกสาร : นางสาวสุวศรี เตชะภาส นว.ชก.	ผู้ตรวจสอบ : นางเพ็ญพิชชา เข้มเงิน AQMR1	ผู้อนุมัติ : นางสาวปัทมา นพรัตน์ QMR1

ฉบับที่	แก้ไขครั้งที่	วันที่บังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข
4	00	22 ก.พ. 64	1. เปลี่ยนชื่อผู้จัดทำเอกสารจาก นางกุลลาภ เลขาขำ เป็น นางเพ็ญพิชชา เข้มเงิน ผู้ตรวจสอบ จาก นางจารุณี ฉัตรกิตติพรชัย เป็น นางชื่นจิต สีสัญญา ผู้อนุมัติ จาก นางสาวลดา พันธุ์สุขุมธนา เป็น นางสาวนรินทร์นาถ แฉ่งทอง 2. ปรับปรุงเอกสารที่เกี่ยวข้องโดยเพิ่ม Q-CD0-002, P-CD1-010, S-CD1-003 และตัด W-CD1-001, W-CD1-003, W-CD1-014, W-CD1-015, F-CD1-001, F-CD1-004, F-CD1-005, F-CD1-006, F-CD1-009, F-CD1-010, F-CD1-015 3. ปรับปรุงและจัดลำดับคำนิยามใหม่ โดยเพิ่มคำนิยามของทรัพยากรสารสนเทศ, ทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมได้, ทรัพยากรสารสนเทศที่จำกัดการยืม, บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ, บริการยืม-คืนในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ, บริการยืมต่อ, ค่าปรับ, วศ. หก. ปรับปรุงคำนิยามบริการห้องสมุด, บริการสารสนเทศ, บัตรห้องสมุด, เจ้าหน้าที่ยืม-คืน, แก้ “บัตรยืมเอกสาร” เป็น “บัตรยืมทรัพยากรสารสนเทศ” “เจ้าหน้าที่บริการ” เป็น “เจ้าหน้าที่” “ห้องสมุด” เป็น “ห้องสมุดหรือ สท.” 4. ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยนำรายละเอียดของบริการจากเอกสารคุณภาพฉบับอื่นมารวมไว้ ได้แก่ บริการประจำเคาน์เตอร์ และการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการ ปรับปรุงบริการค้นเรื่องทางวิชาการเป็นบริการค้นเรื่องและติดตามสารสนเทศทันสมัยที่เปลี่ยนจากวิธีปฏิบัติงานเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตัดขั้นตอนการเตรียมความพร้อมก่อนให้บริการเนื่องจากการเตรียมแบบสำหรับให้บริการถูกระบุในขั้นตอนการปฏิบัติงานแล้ว และบริการสารสนเทศเบ็ดเสร็จด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเนื่องจากซ้ำซ้อนกับบริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศ รวมทั้งปรับปรุงผังไหลและเอกสารที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกัน 5. ปรับปรุงการวัดผลสัมฤทธิ์ฯ เป็นการวัดผลที่อ้างอิงจาก Q-CD0-002 6. การเก็บบันทึก ผู้อนุมัติทำลาย แก้ไขจาก QMR1 เป็น หก.
5	00	26 มี.ค. 64	1. เปลี่ยนชื่อผู้จัดทำเอกสารจากนางเพ็ญพิชชา เข้มเงิน เป็นนางสาวสุวศรี เตชะภาส 2. คำนิยาม รวมคำนิยามข้อ 4.5 บริการห้องสมุดและ ข้อ 4.6 บริการสารสนเทศ เป็น 4.5 บริการห้องสมุดและสารสนเทศ และจัดลำดับข้อใหม่ ข้อ 4.15 และ 4.19 แก้ไข “สำนักหอสมุด” เป็น “กองหอสมุด”

 กรมวิทยาศาสตร์บริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)		รหัสเอกสาร : P-CD1-001
	เรื่อง : การบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		ฉบับที่/แก้ไขครั้งที่ : 6/00 หน้า 4/16
			วันที่บังคับใช้ : 26 ธันวาคม 2565
	ผู้จัดทำเอกสาร : นางสาวสุวศรี เตชะภาส นว.ชก.	ผู้ตรวจสอบ : นางเพ็ญพิชชา เข้มเงิน AQMR1	ผู้อนุมัติ : นางสาวปัทมา นพรัตน์ QMR1

ฉบับที่	แก้ไขครั้งที่	วันที่บังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข
5	00	26 มี.ค. 64	3. แก้ไข “ผู้ขอรับบริการ” เป็น “ผู้รับบริการ” หน้า 6, 7, 9-13 4. หัวข้อเอกสารที่เกี่ยวข้องและการเก็บบันทึก ตัดแบบลงสถิติบริการตอบคำถามติดต่อทางโทรศัพท์ (F-CD1-003), แบบขอทำสำเนาเอกสาร (F-CD1-007) เพิ่มแบบบันทึกการตรวจสอบความพร้อมก่อนให้บริการ (F-CD1-001), แบบบริการสารสนเทศ (F-CD1-032) และแก้ไขชื่อแบบรายชื่อผู้ขอรับบริการสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (F-CD1-016) เป็น แบบรายชื่อผู้เข้าใช้ห้องสมุด (F-CD1-016) 5. ตารางผังการไหลของงาน เพิ่มข้อ 5.1 เจ้าหน้าที่ การตรวจสอบความพร้อมก่อนให้บริการ F-CD1-001 และจัดลำดับข้อใหม่ ข้อ 5.2, 5.3 คอลัมน์สิ่งที่เกี่ยวข้อง ตัด F-CD1-003, F-CD1-007 เพิ่ม F-CD1-032 6. ข้อ 6.3.3 บรรทัดแรก เพิ่มข้อความ “ที่มาติดต่อด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์” หลัง “เจ้าหน้าที่รับคำถามจากผู้รับบริการ” ตัดข้อ 6.3.4 บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์ และจัดลำดับข้อใหม่ 7. ข้อ 6.3.4 บริการยืมเอกสารเพื่อทำสำเนาภายในห้องสมุด แก้ไข แบบขอทำสำเนาเอกสาร (F-CD1-007) เป็น แบบบริการสารสนเทศ (F-CD1-032)

 กรมวิทยาศาสตร์บริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)		รหัสเอกสาร : P-CD1-001
	เรื่อง : การบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		ฉบับที่/แก้ไขครั้งที่ : 6/00 หน้า 5/16
			วันที่บังคับใช้ : 26 ธันวาคม 2565
	ผู้จัดทำเอกสาร : นางสาวสุวศรี เตชะภาส นว.ชก.	ผู้ตรวจสอบ : นางเพ็ญพิชชา เข้มเงิน AQMR1	ผู้อนุมัติ : นางสาวปัทมา นพรัตน์ QMR1

ฉบับที่	แก้ไขครั้งที่	วันที่บังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข
6	00	26 ธ.ค. 65	- หัวข้อเอกสารที่เกี่ยวข้อง ตัดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง บริการค้นเรื่องและติดตามสารสนเทศทันสมัย (P-CD1-010) และแบบบันทึกการตรวจความพร้อมก่อนให้บริการ (F-CD1-001) เพิ่มคู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการติดตามสารสนเทศทันสมัย (M-CD1-012) และแบบลงเวลาบริการค้นเรื่องทางอีเมล/โทรสาร (F-CD1-006) - หัวข้อคำนิยาม เพิ่มคำนิยามต่อจากคำปรับดังนี้ บริการค้นเรื่องบริการติดตามสารสนเทศทันสมัย และเพิ่มข้อมูลเฉพาะเรื่อง และจัดลำดับข้อใหม่ - หัวข้อการเก็บบันทึก ตัดแบบบันทึกการตรวจความพร้อมก่อนให้บริการ (F-CD1-001) เพิ่มแบบลงเวลาบริการค้นเรื่องทางอีเมล/โทรสาร (F-CD1-006) - แก้ไขชื่อแบบขอรับบริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม (F-CD1-030) เป็นแบบบริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม (F-CD1-030) และแบบบริการสารสนเทศ (F-CD1-032) เป็นแบบบริการค้นเรื่อง (F-CD1-032) ในทุกจุดของเอกสาร

 กรมวิทยาศาสตร์บริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)		รหัสเอกสาร : P-CD1-001
	เรื่อง : การบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		ฉบับที่/แก้ไขครั้งที่ : 6/00 หน้า 6/16
			วันที่บังคับใช้ : 26 ธันวาคม 2565
	ผู้จัดทำเอกสาร : นางสาวสุวศรี เตชะภาส นว.ชก.	ผู้ตรวจสอบ : นางเพ็ญพิชชา เข้มเงิน AQMR1	ผู้อนุมัติ : นางสาวปัทมา นพรัตน์ QMR1

ฉบับที่	แก้ไขครั้งที่	วันที่บังคับใช้	รายละเอียดการแก้ไข
6	00	26 ธ.ค. 65	5. ตารางผังการไหลของงาน ตัดข้อ 5.1 การตรวจความพร้อมก่อนให้บริการ (F-CD1-001) และจัดลำดับข้อใหม่ คอลัมน์สิ่งที่เกี่ยวข้อง ข้อ 5.2 ตัด P-CD1-010 เพิ่ม M-CD1-012, F-CD1-006 ข้อ 5.3 ตัด F-CD1-001 เพิ่ม F-CD1-006 ขั้นตอนในข้อ 5.4 แก้ไขจากการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ เป็นการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ และข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการ 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตัดข้อ 6.1 การเตรียมความพร้อมก่อนให้บริการ เนื่องจากการเตรียมความพร้อมแฝงอยู่ในงานบริการอยู่แล้ว ตัดข้อ 6.3.4 บริการยืมเอกสารเพื่อทำสำเนาภายในห้องสมุด โดยนำไปรวมไว้ในบริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม (W-CD1-004) และจัดลำดับข้อใหม่ ข้อ 6.2.8 บริการค้นเรื่อง ปรับและเพิ่มรายละเอียดที่นำมาจากขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง บริการค้นเรื่องและติดตามสารสนเทศทันสมัย (P-CD1-010) ที่ยกเลิก ข้อ 6.3 การรวบรวมข้อมูลสถิติและประเมินผลการให้บริการ แก้ไขจากประเมินเป็นสรุป ข้อ 6.4 การสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ แก้ไขเป็นการประเมินความพึงพอใจการให้บริการและข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการ และปรับรายละเอียดเป็น “เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการรวบรวมข้อมูลการประเมินที่ผู้รับบริการกรอกให้ในแบบบริการต่าง ๆ วิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลทางสถิติ โดยค่าสถิติที่ใช้ เช่น ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสรุปผลตามช่วงเวลาที่กำหนดเพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบตามลำดับ” 7. ผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการ ลำดับที่ 2 แก้ไขจากการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ เป็นการประเมินความพึงพอใจและข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการ

	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)		รหัสเอกสาร : P-CD1-001
	เรื่อง : การบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		ฉบับที่/แก้ไขครั้งที่ : 6/00 หน้า 7/16
			วันที่บังคับใช้ : 26 ธันวาคม 2565
	ผู้จัดทำเอกสาร : นางสาวสุวศรี เตชะภาส นว.ชก.	ผู้ตรวจสอบ : นางเพ็ญพิชชา เข้มเงิน AQMR1	ผู้อนุมัติ : นางสาวปัทมา นพรัตน์ QMR1

สารบัญ

	หน้า
หน้าปก	1
บันทึกการแก้ไข	2
สารบัญ	7
1. วัตถุประสงค์	8
2. ขอบเขต	8
3. เอกสารที่เกี่ยวข้อง	8
4. คำนิยาม	9
5. ผังการไหลของงาน	11
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	12
7. วัดผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการ	15
8. การเก็บบันทึก	15

 กรมวิทยาศาสตร์บริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)		รหัสเอกสาร : P-CD1-001
	เรื่อง : การบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		ฉบับที่/แก้ไขครั้งที่ : 6/00 หน้า 8/16
			วันที่บังคับใช้ : 26 ธันวาคม 2565
	ผู้จัดทำเอกสาร : นางสาวสุศรี เตชะภาส นว.ชก.	ผู้ตรวจสอบ : นางเพ็ญพิชชา เข้มเงิน AQMR1	ผู้อนุมัติ : นางสาวปัทมา นพรัตน์ QMR1

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวปฏิบัติร่วมกันในการบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว และมีความพึงพอใจ

2. ขอบเขต

กำหนดแนวทางปฏิบัติงานบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิธีการติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ แนะนำระเบียบการใช้ห้องสมุด การบริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศ การบันทึกผล และประเมินผล

3. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 3.1 วัตถุประสงค์คุณภาพ (Q-CD0-002)
- 3.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการกับข้อร้องเรียน (P-CD0-005)
- 3.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (P-CD0-009)
- 3.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การออกแบบและพัฒนาการบริการ (P-CD1-009)
- 3.5 วิธีปฏิบัติงาน เรื่อง บริการยืม-คืนและทำบัตรห้องสมุด (W-CD1-002)
- 3.6 วิธีปฏิบัติงาน เรื่อง บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม (W-CD1-004)
- 3.7 คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการกับข้อร้องเรียน สท. (M-CD1-010)
- 3.8 คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการติดตามสารสนเทศทันสมัย (M-CD1-012)
- 3.9 แบบลงสถิติบริการประจำเคาน์เตอร์ (F-CD1-002)
- 3.10 แบบลงเวลาบริการคั่นเรื่องทางอีเมล/โทรสาร (F-CD1-006)
- 3.11 แบบยืมทรัพยากรสารสนเทศ (F-CD1-008)
- 3.12 แบบขอรับบริการทำบัตร (F-CD1-011)
- 3.13 แบบรายชื่อผู้เข้าใช้ห้องสมุด (F-CD1-016)
- 3.14 แบบบริการยืมระหว่างห้องสมุด Interlibrary Loan Request (F-CD1-017)
- 3.15 แบบบริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม (F-CD1-030)
- 3.16 แบบบริการคั่นเรื่อง (F-CD1-032)
- 3.17 ระเบียบกรมวิทยาศาสตร์บริการ ว่าด้วยการใช้บริการสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พ.ศ. 2547 (S-CD1-001)
- 3.18 ประกาศกรมวิทยาศาสตร์บริการ เรื่อง อัตราค่าบริการสารสนเทศตามคำขอ พ.ศ. 2552 (S-CD1-002)
- 3.19 คู่มือการออกใบแจ้งค่าบริการจัดหาเอกสารฉบับเต็มผ่านระบบออนไลน์ (S-CD1-003)

 กรมวิทยาศาสตร์บริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)		รหัสเอกสาร : P-CD1-001
	เรื่อง : การบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		ฉบับที่/แก้ไขครั้งที่ : 6/00 หน้า 9/16
			วันที่บังคับใช้ : 26 ธันวาคม 2565
	ผู้จัดทำเอกสาร : นางสาวสุศรี เตชะภาส นว.ชก.	ผู้ตรวจสอบ : นางเพ็ญพิชชา เข้มเงิน AQMR1	ผู้อนุมัติ : นางสาวปัทมา นพรัตน์ QMR1

4. คำนิยาม

- 4.1 ระเบียบการใช้ห้องสมุด หมายถึง ประกาศ ระเบียบ กฎ ข้อบังคับ คู่มือการใช้บริการห้องสมุดที่ผู้รับบริการพึงรู้
- 4.2 ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สื่อสารสนเทศทั้งสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภท แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมได้ และทรัพยากรสารสนเทศที่จำกัดการยืม
- 4.3 ทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมได้ หมายถึง หนังสือภาษาต่างประเทศที่ไม่จัดไว้เป็นหนังสืออ้างอิง ผู้มีบัตรยืมทรัพยากรสารสนเทศและผู้มีสิทธิยืมทรัพยากรสารสนเทศตามระเบียบการใช้ห้องสมุด ยืมออกไปจากห้องสมุดได้
- 4.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่จำกัดการยืม หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดไว้เป็นเอกสารอ้างอิงให้ยืมได้เฉพาะเจ้าหน้าที่กรมวิทยาศาสตร์บริการ ได้แก่ หนังสืออ้างอิง วารสารภาษาต่างประเทศ เอกสารสิทธิบัตร เอกสารมาตรฐาน รายงานและวิทยานิพนธ์ เอกสารภาษาไทย ฯลฯ
- 4.5 บริการห้องสมุดและสารสนเทศ หมายถึง บริการพื้นฐานที่ห้องสมุดจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการที่เข้าใช้บริการ ประกอบด้วย บริการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามทางโทรศัพท์/อีเมล บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม บริการสำเนาเอกสาร ฯลฯ รวมถึงบริการเพื่อช่วยสืบค้นและติดตามสารสนเทศ เช่น บริการค้นเรื่อง บริการติดตามสารสนเทศทันสมัย
- 4.6 บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง บริการให้ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศออกจากห้องสมุดตามระเบียบการใช้ห้องสมุด แบ่งเป็น บริการยืม-คืนในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการยืมต่อ
- 4.7 บริการยืม-คืนในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ หมายถึง การให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมได้ออกจากห้องสมุดผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ณ เคานเตอร์บริการ ชั้น 1
- 4.8 บริการยืมระหว่างห้องสมุด หมายถึง การให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศตามข้อตกลงระหว่างห้องสมุด
- 4.9 บริการยืมต่อ หมายถึง บริการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อการยืมครั้งแรก
- 4.10 ค่าปรับ หมายถึง เงินที่เรียกเก็บจากผู้รับบริการ เพื่อเป็นค่าปรับการส่งเอกสารคืนเกินกำหนดระยะเวลาหรือขาดใช้ค่าเสียหายจากการที่ผู้รับบริการทำเอกสารของห้องสมุดชำรุดหรือสูญหาย อัตราค่าปรับตามระเบียบการใช้ห้องสมุด
- 4.11 บริการค้นเรื่อง หมายถึง บริการสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดขึ้นให้แก่ผู้รับบริการเพื่อช่วยสืบค้นข้อมูล
- 4.12 บริการติดตามสารสนเทศทันสมัย (Current Awareness Service; CAS) หมายถึง บริการติดตามสารสนเทศด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม จากแหล่งสารสนเทศที่ให้ข้อมูลทันสมัย เช่น วารสารวิชาการ ฐานข้อมูลออนไลน์
- 4.13 แฟ้มข้อมูลเฉพาะเรื่อง (Information File; IF) หมายถึง รูปแบบบริการติดตามสารสนเทศทันสมัยที่ห้องสมุดให้บริการ โดยติดตามจากวารสารวิชาการ ฐานข้อมูลออนไลน์ ฯลฯ และจัดเก็บเป็นแฟ้มข้อมูล
- 4.14 บัตรห้องสมุด หมายถึง บัตรที่ห้องสมุดจัดทำให้ผู้รับบริการใช้สำหรับแสดงตนติดต่อรับบริการต่าง ๆ ภายในห้องสมุด ทั้งนี้ไม่รวมถึงสิทธิการยืมทรัพยากรสารสนเทศออกนอกห้องสมุด

 กรมวิทยาศาสตร์บริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)		รหัสเอกสาร : P-CD1-001
	เรื่อง : การบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		ฉบับที่/แก้ไขครั้งที่ : 6/00 หน้า 10/16
			วันที่บังคับใช้ : 26 ธันวาคม 2565
	ผู้จัดทำเอกสาร : นางสาวสุวศรี เตชะภาส นว.ชก.	ผู้ตรวจสอบ : นางเพ็ญพิชชา เข้มเงิน AQMR1	ผู้อนุมัติ : นางสาวปัทมา นพรัตน์ QMR1

- 4.15 บัตรยืมทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง บัตรที่ห้องสมุดออกให้แก่ผู้ได้รับอนุญาตให้มีสิทธิยืมทรัพยากรสารสนเทศ ตามระเบียบการใช้ห้องสมุด
- 4.16 การออกแบบและพัฒนาการบริการ หมายถึง กระบวนการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หรือที่เกี่ยวข้องในระบบบริหารงานคุณภาพ ใช้สำหรับการดำเนินงานรูปแบบใหม่ หรือการดำเนินงานเดิมที่ต้องการปรับปรุงและพัฒนา
- 4.17 วศ. หมายถึง กรมวิทยาศาสตร์บริการ
- 4.18 ห้องสมุด หรือ สท. หมายถึง กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- 4.19 หก. หมายถึง หัวหน้ากลุ่มของ สท.
- 4.20 เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการใน สท.
- 4.21 เจ้าหน้าที่ยืม-คืน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานบริการยืม-คืน ชั้น 1
- 4.22 คณะทำงาน หมายถึง คณะทำงานบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ของกองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

 กรมวิทยาศาสตร์บริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)		รหัสเอกสาร : P-CD1-001
	เรื่อง : การบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		ฉบับที่/แก้ไขครั้งที่ : 6/00 หน้า 11/16
			วันที่บังคับใช้ : 26 ธันวาคม 2565
	ผู้จัดทำเอกสาร : นางสาวสุวศรี เตชะภาส นว.ชก.	ผู้ตรวจสอบ : นางเพ็ญพิชชา เข้มเงิน AQMR1	ผู้อนุมัติ : นางสาวปัทมา นพรัตน์ QMR1

5. ผังการไหลของงาน : การบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน	สิ่งที่เกี่ยวข้อง
5.1 เจ้าหน้าที่	การลงทะเบียนเข้าใช้บริการ (ทำบัตรห้องสมุด / บันทึกข้อมูล ผู้รับบริการเข้าฐานข้อมูล)	W-CD1-002, F-CD1-011, F-CD1-016
5.2 เจ้าหน้าที่	↓ การให้บริการห้องสมุดและ บริการสารสนเทศ	W-CD1-002, W-CD1-004, M-CD1-012, F- CD1-002, F-CD1-006, F-CD1-008, F-CD1-011, F-CD1-017, F-CD1-030, F-CD1-032, S-CD1-001, S-CD1-002, S-CD1-003
5.3 เจ้าหน้าที่	↓ การรวบรวมข้อมูลสถิติและสรุปผล การให้บริการ	แบบลงสถิติบริการ/แบบขอรับบริการต่าง ๆ (F-CD1-002, F-CD1-006, F-CD1-008, F- CD1-011, F-CD1-017, F-CD1-030, F-CD1- 032) ฐานข้อมูลระบบงานลูกค้าสัมพันธ์
5.4 เจ้าหน้าที่ที่ ได้รับมอบหมาย	↓ การประเมินความพึงพอใจการ ให้บริการและข้อมูลป้อนกลับจาก ผู้รับบริการ	
5.5 เจ้าหน้าที่ที่ ได้รับมอบหมาย	↓ การปรับปรุงและพัฒนา การบริการอย่างต่อเนื่อง (ถ้ามี)	P-CD0-005, P-CD0-009, P-CD1-009, M-CD1-010

 กรมวิทยาศาสตร์บริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)		รหัสเอกสาร : P-CD1-001
	เรื่อง : การบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		ฉบับที่/แก้ไขครั้งที่ : 6/00 หน้า 12/16
			วันที่บังคับใช้ : 26 ธันวาคม 2565
	ผู้จัดทำเอกสาร : นางสาวสุศรี เตชะภาส นว.ชก.	ผู้ตรวจสอบ : นางเพ็ญพิชชา เข้มเงิน AQMR1	ผู้อนุมัติ : นางสาวปัทมา นพรัตน์ QMR1

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 การลงทะเบียนเข้าใช้บริการ/ทำบัตร

เจ้าหน้าที่แจ้งผู้รับบริการลงทะเบียนเข้าใช้บริการ โดยใช้บัตรห้องสมุด/บัตรยืมทรัพยากรสารสนเทศแกนบาร์โค้ดเลขที่บัตร ระบุวัตถุประสงค์การเข้าใช้ห้องสมุด หากผู้รับบริการไม่ได้นำบัตรฯ มา ให้ผู้รับบริการแจ้งชื่อเพื่อสืบค้นและบันทึกเลขที่บัตรฯ กรณียังไม่มีบัตรแนะนำผู้รับบริการทำบัตรห้องสมุด/บัตรยืมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อใช้สำหรับติดต่อรับบริการต่าง ๆ ภายในห้องสมุด กรณีผู้รับบริการไม่ต้องการทำบัตรให้ลงชื่อเข้าใช้ในแบบรายชื่อผู้เข้าใช้ห้องสมุด (F-CD1-016) หากผู้รับบริการต้องการทำบัตร เจ้าหน้าที่ให้ผู้รับบริการกรอกรายละเอียดในแบบขอรับบริการทำบัตร (F-CD1-011) และดำเนินการตามวิธีปฏิบัติงาน เรื่อง บริการยืม-คืนและทำบัตรห้องสมุด (W-CD1-002)

6.2 การให้บริการห้องสมุดและสารสนเทศ

6.2.1 บริการแนะนำการใช้บริการห้องสมุด เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ และแนะนำผู้รับบริการถึงการใช้ห้องสมุดและบริการต่าง ๆ เช่น ระเบียบกรมวิทยาศาสตร์บริการว่าด้วยการใช้บริการสำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (S-CD1-001) การจัดเก็บเอกสาร การใช้คู่มือ/คอมพิวเตอร์ช่วยสืบค้น การใช้บริการสำเนาเอกสารโดยเจ้าหน้าที่บันทึกการบริการในแบบลงสถิติบริการประจำเคาน์เตอร์ (F-CD1-002)

6.2.2 บริการหยิบตัวเล่มเอกสาร ผู้รับบริการแจ้งรายการเอกสารที่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจหาเอกสารที่ชั้นเก็บและบริเวณพื้นที่บริการแต่ละชั้น เมื่อเจ้าหน้าที่พบเอกสารแล้วให้ส่งมอบเอกสารแก่ผู้รับบริการ และบันทึกการบริการในแบบลงสถิติบริการประจำเคาน์เตอร์ (F-CD1-002) หากไม่พบเอกสาร ให้แจ้งผู้รับบริการ บันทึกรายชื่อเอกสารที่หาไม่พบ และรายงานหัวหน้ากลุ่มประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูล

6.2.3 บริการตอบคำถามและช่วยค้น เจ้าหน้าที่รับคำถามจากผู้รับบริการที่มาติดต่อด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์ เช่น ขอทราบแนวทางการค้นข้อมูล สอบถามหนังสือ/เอกสาร เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ และบันทึกการให้บริการในแบบลงสถิติบริการประจำเคาน์เตอร์ (F-CD1-002) กรณีที่ผู้รับบริการต้องการพิมพ์ข้อมูลจากคอมพิวเตอร์/ฐานข้อมูล ให้ติดต่อขอรับบริการที่เคาน์เตอร์บริการชั้น 1 โดยมีค่าบริการตามอัตราที่กำหนดในประกาศกรมวิทยาศาสตร์บริการ เรื่อง อัตราค่าบริการสารสนเทศตามคำขอ พ.ศ. 2552 (S-CD1-002)

6.2.4 บริการยืม-คืนในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เป็นบริการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมได้ออกจากห้องสมุดผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยให้ยืมได้ครั้งละ 3 เล่ม ระยะเวลาการยืม 14 วัน หากเกินกำหนดส่งต้องชำระค่าปรับในอัตรา 5 บาท/วัน/เล่ม ไม่นับวันหยุดราชการ กรณีผู้รับบริการต้องการขอต่ออายุการยืม สามารถใช้บริการยืมต่อได้หากเอกสารเล่มนั้นไม่มีผู้จองไว้ โดยต่ออายุการยืมได้ 1 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 14 วัน เจ้าหน้าที่ยืม-คืนให้บริการยืมผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติโดยปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติงานเรื่อง บริการยืม-คืนและทำบัตรห้องสมุด (W-CD1-002)

 กรมวิทยาศาสตร์บริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)		รหัสเอกสาร : P-CD1-001
	เรื่อง : การบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		ฉบับที่/แก้ไขครั้งที่ : 6/00 หน้า 13/16
			วันที่บังคับใช้ : 26 ธันวาคม 2565
	ผู้จัดทำเอกสาร : นางสาวสุวศรี เตชะภาส นว.ชก.	ผู้ตรวจสอบ : นางเพ็ญพิชชา เข้มเงิน AQMR1	ผู้อนุมัติ : นางสาวปัทมา นพรัตน์ QMR1

6.2.5 บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่อนุญาตให้สมาชิกของห้องสมุดอื่นสามารถยืมเอกสารที่มีบริการใน สท. ได้ตามระเบียบการใช้ห้องสมุดของ สท. หรือให้บุคลากร วศ. สามารถยืมเอกสารที่ให้บริการที่ห้องสมุดอื่น โดยไม่ต้องเป็นสมาชิกห้องสมุดนั้น ๆ ซึ่งบรรณารักษ์ระหว่างห้องสมุดได้มีข้อตกลงร่วมกันในการให้ยืมระหว่างห้องสมุด แบ่งเป็น 2 กรณี ได้แก่

- **ผู้รับบริการที่เป็นสมาชิกห้องสมุดอื่นต้องการยืมเอกสารที่ห้องสมุด สท.** โดยใช้แบบยืมระหว่างห้องสมุดของห้องสมุดที่ผู้รับบริการเป็นสมาชิก มาติดต่อขอยืมเอกสารที่ห้องสมุด สท. เจ้าหน้าที่ยืม-คืนให้บริการตามวิธีการปฏิบัติงานเรื่อง บริการยืม-คืนและทำบัตรห้องสมุด (W-CD1-002)

- **ผู้รับบริการที่เป็นบุคลากร วศ. ต้องการยืมเอกสารที่มีในห้องสมุดอื่น** โดยผู้รับบริการติดต่อเจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์ สท. แจ้งชื่อเอกสารที่ต้องการยืมและห้องสมุดที่มีเอกสาร เจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์ สท. ให้บริการตามวิธีการปฏิบัติงานเรื่อง บริการยืม-คืนและทำบัตรห้องสมุด (W-CD1-002) และกรอกแบบบริการยืมระหว่างห้องสมุด Interlibrary Loan Request (F-CD1-017) ทั้งนี้ บรรณารักษ์ สท. จะประสานห้องสมุดเจ้าของเอกสาร

6.2.6 บริการทรัพยากรสารสนเทศที่จำกัดการยืม เป็นบริการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศที่จำกัดการยืมออกนอกห้องสมุดในระยะเวลาจำกัดแก่บุคลากรของ วศ. หรือผู้ได้รับอนุญาตให้ยืมได้ โดยหัวหน้ากลุ่ม/เจ้าหน้าที่อนุญาตให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศที่จำกัดการยืมออกนอกห้องสมุด

- 1) เจ้าหน้าที่แจ้งผู้รับบริการกรอกรายละเอียดในแบบยืมทรัพยากรสารสนเทศ (F-CD1-008) ที่เจ้าหน้าที่แต่ละชั้นเตรียมไว้

- 2) หัวหน้ากลุ่ม/เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายลงชื่อผู้อนุญาตในแบบยืมทรัพยากรสารสนเทศ (F-CD1-008)
 - กรณีข้าราชการ วศ. ยืมไปถ่ายเอกสารที่หน่วยงานภายใน 1 วัน ให้เจ้าหน้าที่ลงชื่ออนุญาตระบุวันที่คืนเอกสาร

- กรณีข้าราชการ วศ. ยืมมากกว่า 1 วัน เพื่อใช้ในราชการภายใน วศ. หรือใช้ในการปฏิบัติงานที่จำเป็น หัวหน้ากลุ่มหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาอนุญาตตามความเหมาะสม

- 3) เจ้าหน้าที่เก็บแบบยืมทรัพยากรสารสนเทศ (F-CD1-008) ฉบับสำเนาไว้ที่ชั้น และมอบต้นฉบับให้ผู้รับบริการติดต่อเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ชั้น 1 พร้อมเอกสารที่ยืม

- 4) เจ้าหน้าที่ยืม-คืน ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและแบบยืมทรัพยากรสารสนเทศ (F-CD1-008) ลงสัญญาณกันขโมย มอบเอกสารให้ผู้รับบริการนำออกนอกห้องสมุด และเก็บแบบยืมทรัพยากรสารสนเทศ (F-CD1-008)

- 5) เจ้าหน้าที่ยืม-คืน รับเอกสารคืนจากผู้รับบริการ ทำสัญลักษณ์ "คืนแล้ว" ในแบบยืมทรัพยากรสารสนเทศ (F-CD1-008) แนบไว้กับตัวเล่มเอกสาร ตั้งสัญญาณกันขโมย และเตรียมส่งคืนชั้นบริการ

- 6) เจ้าหน้าที่แต่ละชั้น รับคืนเอกสารที่ยืมออกไปจากเจ้าหน้าที่ยืม-คืน ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร เก็บต้นฉบับแบบยืมทรัพยากรสารสนเทศ (F-CD1-008) และสำเนารวมกัน เพื่อใช้นับจำนวนการให้บริการในแบบลงสถิติบริการประจำเคาน์เตอร์ (F-CD1-002)

 กรมวิทยาศาสตร์บริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)		รหัสเอกสาร : P-CD1-001
	เรื่อง : การบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		ฉบับที่/แก้ไขครั้งที่ : 6/00 หน้า 14/16
			วันที่บังคับใช้ : 26 ธันวาคม 2565
	ผู้จัดทำเอกสาร : นางสาวสุศรี เตชะภาส นว.ชก.	ผู้ตรวจสอบ : นางเพ็ญพิชชา เข้มเงิน AQMR1	ผู้อนุมัติ : นางสาวปัทมา นพรัตน์ QMR1

7) กรณีผู้รับบริการประสงค์ต่ออายุการยืม ให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ยืม-คืนหรือเจ้าหน้าที่แต่ละชั้น ด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์

8) เจ้าหน้าที่แต่ละชั้นตรวจสอบเอกสารค้างส่งจากแบบยืมทรัพยากรสารสนเทศ (F-CD1-008) หากพบว่ามีเอกสารค้างส่ง ให้ตรวจสอบเอกสารที่ชั้นเก็บและชั้น 1 ก่อนติดต่อผู้รับบริการว่ามีเอกสารค้างส่ง

6.2.7 บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม ให้บริการเอกสารฉบับเต็มที่มีในห้องสมุดและจากแหล่งบริการสารสนเทศภายในประเทศและต่างประเทศ โดยให้ผู้รับบริการกรอกแบบบริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม (F-CD1-030) และเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามวิธีปฏิบัติงาน เรื่อง บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม (W-CD1-004) และคู่มือการออกไปแจ้งค่าบริการจัดหาเอกสารฉบับเต็มผ่านระบบออนไลน์ (S-CD1-003)

6.2.8 บริการค้นเรื่อง ให้บริการสืบค้นข้อมูลแก่ผู้รับบริการตามช่องทางต่าง ๆ และเจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- กรณีติดต่อด้วยตนเอง ณ เคาน์เตอร์บริการ เจ้าหน้าที่ให้ผู้รับบริการกรอกแบบบริการค้นเรื่อง (F-CD1-032) สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อกำหนดแนวการค้น เช่น คู่มือช่วยค้น หนังสืออ้างอิง แฟ้มข้อมูลเฉพาะเรื่อง (Information File; IF) ซึ่งเป็นบริการติดตามสารสนเทศทันสมัยที่ห้องสมุดให้บริการ โดยการจัดทำตามคู่มือปฏิบัติงานเรื่อง การบริการติดตามสารสนเทศทันสมัย (M-CD1-012) รวมถึงเอกสารและหัวเรื่อง/คำสำคัญที่จะใช้ค้น แนะนำเอกสารและวิธีการใช้หรือช่วยสืบค้นไปพร้อมผู้รับบริการ หากไม่พบข้อมูลหรือไม่มีข้อมูลในห้องสมุด แนะนำแหล่งบริการสารสนเทศอื่น และให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจการให้บริการและให้ข้อมูลป้อนกลับตามแบบบริการค้นเรื่อง (F-CD1-032)

- กรณีติดต่อทางโทรศัพท์ โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยปฏิบัติตามขั้นตอน 6.2.3 บริการตอบคำถามและช่วยค้น สำหรับเรื่องที่มีรายละเอียดมาก ไม่สามารถตอบทางโทรศัพท์ได้ หรือผู้รับบริการต้องการเอกสารของข้อมูลด้วย แนะนำผู้รับบริการส่งรายละเอียดทางอีเมล info@dss.go.th

- กรณีติดต่อทางอีเมล/โทรสาร โดยส่งเรื่องทางอีเมล info@dss.go.th หรือทางโทรสาร เจ้าหน้าที่ที่รับมอบหมายเปิดอีเมลหรือรับโทรสารลงเวลารับ-ส่งในแบบลงเวลาบริการค้นเรื่องทางอีเมล/โทรสาร (F-CD1-006) และจัดส่งงานบริการดำเนินการค้นเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย วิเคราะห์ความต้องการตามคำขอที่ได้รับ สืบค้นข้อมูล และส่งข้อมูลให้ผู้รับบริการทางอีเมล/โทรสาร หรือส่งให้เจ้าหน้าที่ที่รับมอบหมายเปิดอีเมลหรือรับโทรสารเพื่อตอบผู้รับบริการพร้อมส่งแบบประเมินการให้บริการต่อไป

- กรณีติดต่อทางเว็บไซต์หรือสื่อสังคมออนไลน์ โดยส่งคำถามผ่านเว็บไซต์หรือสื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุด เจ้าหน้าที่ที่ดูแลเว็บไซต์หรือสื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุด รับคำถามที่เข้ามา หากคำถามมีลักษณะเป็นบริการค้นเรื่อง ให้พิมพ์หรือส่งต่อหน้าคำถามให้งานบริการดำเนินการการค้นเรื่อง เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ส่งให้เจ้าหน้าที่ที่ดูแลเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุดตอบผู้รับบริการต่อไป

6.3 การรวบรวมข้อมูลสถิติและสรุปผลการให้บริการ

6.3.1 เจ้าหน้าที่บันทึกผลการให้บริการและจัดเก็บข้อมูลสถิติการใช้บริการจากแบบต่าง ๆ บันทึกผลการใช้สารสนเทศลงฐานข้อมูลระบบงานลูกค้าสัมพันธ์ รวบรวม/จัดส่งสถิติผลการบริการประจำเดือนให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง

6.3.2 เจ้าหน้าที่สรุปผลการให้บริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศ โดยวิเคราะห์และสรุปผลตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้ และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบตามลำดับ

 กรมวิทยาศาสตร์บริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)		รหัสเอกสาร : P-CD1-001
	เรื่อง : การบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		ฉบับที่/แก้ไขครั้งที่ : 6/00 หน้า 15/16
			วันที่บังคับใช้ : 26 ธันวาคม 2565
	ผู้จัดทำเอกสาร : นางสาวสุวศรี เตชะภาส นว.ชก.	ผู้ตรวจสอบ : นางเพ็ญพิชชา เข้มเงิน AQMR1	ผู้อนุมัติ : นางสาวปัทมา นพรัตน์ QMR1

6.4 การประเมินความพึงพอใจการให้บริการและข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการ

เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการรวบรวมข้อมูลการประเมินที่ผู้รับบริการกรอกให้ในแบบบริการต่าง ๆ วิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลทางสถิติ โดยค่าสถิติที่ใช้ เช่น ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสรุปผลตามช่วงเวลาที่กำหนดเพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบตามลำดับ

6.5 การปรับปรุง/พัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง

เจ้าหน้าที่นำข้อมูลต่าง ๆ เช่น ผลประเมินความพึงพอใจการให้บริการและข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการ ผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (P-CD0-009) ผลการจัดการกับข้อร้องเรียน ตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการกับข้อร้องเรียน (P-CD0-005) ผลการจัดการกับข้อร้องเรียน สท. ตามคู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการกับข้อร้องเรียน สท. (M-CD1-010) นำเสนอผู้บริหาร/คณะทำงาน พิจารณาแก้ไข/ปรับปรุง/พัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ในกรณีที่พิจารณาแล้ว เห็นควรให้มีการออกแบบและพัฒนาการบริการ ผู้บริหาร/คณะทำงาน มอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การออกแบบและพัฒนาการบริการ (P-CD1-009)

7. วัดผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการงาน

ลำดับที่	ข้อ	หัวข้อควบคุม	ค่าเป้าหมาย	ความถี่
1	6.3	การให้บริการห้องสมุดและบริการสารสนเทศ	ตามค่าที่กำหนดในการวัดความสำเร็จเชิงปริมาณของ Q-CD0-002	6 เดือน
2	6.5	การประเมินความพึงพอใจการให้บริการและข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการ	ตามค่าที่กำหนดในการวัดความสำเร็จเชิงคุณภาพของ Q-CD0-002	6 เดือน

8. การเก็บบันทึก

ลำดับที่	รหัสบันทึก	ชื่อบันทึก	ระยะเวลาจัดเก็บ	ผู้ควบคุมบันทึก	ผู้อนุมัติทำลาย	วิธีทำลาย
1	F-CD1-002	แบบลงสถิติบริการประจำเคาน์เตอร์	3 ปี	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	ทก.	ขีดย่อยเอกสาร
2	F-CD1-006	แบบลงเวลาบริการคันเร่งทางอีเมล/โทรสาร	3 ปี	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	ทก.	ขีดย่อยเอกสาร
3	F-CD1-008	แบบยืมทรัพยากรสารสนเทศ	3 ปี	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	ทก.	ขีดย่อยเอกสาร

 กรมวิทยาศาสตร์บริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)		รหัสเอกสาร : P-CD1-001
	เรื่อง : การบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี		ฉบับที่/แก้ไขครั้งที่ : 6/00 หน้า 16/16
			วันที่บังคับใช้ : 26 ธันวาคม 2565
	ผู้จัดทำเอกสาร : นางสาวสุวศรี เตชะภาส นว.ชก.	ผู้ตรวจสอบ : นางเพ็ญพิชชา เข้มเงิน AQMR1	ผู้อนุมัติ : นางสาวปัทมา นพรัตน์ QMR1

ลำดับ ที่	รหัสบันทึก	ชื่อบันทึก	ระยะเวลา จัดเก็บ	ผู้ควบคุมบันทึก	ผู้อนุมัติ ทำลาย	วิธีทำลาย
4	F-CD1-011	แบบขอรับบริการทำบัตร	10 ปี	เจ้าหน้าที่ที่ ได้รับมอบหมาย	ทก.	ซีดฆ่ายกเล็ก/ ย่อยเอกสาร
5	F-CD1-016	แบบรายชื่อผู้เข้าใช้ ห้องสมุด	5 ปี	เจ้าหน้าที่ที่ ได้รับมอบหมาย	ทก.	ซีดฆ่ายกเล็ก/ ย่อยเอกสาร
6	F-CD1-017	แบบบริการยืมระหว่าง ห้องสมุด Interlibrary Loan Request	5 ปี	เจ้าหน้าที่ที่ ได้รับมอบหมาย	ทก.	ซีดฆ่ายกเล็ก/ ย่อยเอกสาร
7	F-CD1-030	แบบบริการจัดหาเอกสาร ฉบับเต็ม	10 ปี	เจ้าหน้าที่ที่ ได้รับมอบหมาย	ทก.	ซีดฆ่ายกเล็ก/ ย่อยเอกสาร
8	F-CD1-032	แบบบริการค้นเรื่อง	3 ปี	เจ้าหน้าที่ที่ ได้รับมอบหมาย	ทก.	ซีดฆ่ายกเล็ก/ ย่อยเอกสาร