



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เรื่อง : บริการค้นเรื่องและติดตามสารสนเทศทันสมัย
P-CD1-010

สำเนาหมายเลข :

☐ เอกสารควบคุม ☐ เอกสารไม่ควบคุม

ผู้จัดทำ.....สุวิภา เตชะภาส.
(นางสาวสุวิภา เตชะภาส)

ตำแหน่ง.....น.ว.ชก.
23 / ส.ค. / 64

ผู้ตรวจสอบ.....สินี สิน
(นางสินีจิต สิน)

ตำแหน่ง.....AQMR1
23 / ส.ค. / 64

ผู้อนุมัติ.....สินี 1/6464
(นางสาวนันทนากร แจ่มทอง)

ตำแหน่ง.....QMR1
23 / ส.ค. / 64



บันทึกการแก้ไข

[illegible]

 กรมวิทยาศาสตร์บริการ DEPARTMENT OF SCIENCE SERVICE	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)		รหัสเอกสาร : P-CD1-010
	เรื่อง : บริการค้นเรื่องและติดตามสารสนเทศ ทันสมัย		ฉบับที่/แก้ไขครั้งที่ : 1/01 หน้า 3/6
			วันที่บังคับใช้ : 26 มีนาคม 2564
	ผู้จัดทำเอกสาร : นางสาวสุวศรี เตชะภาส นว.ชก.	ผู้ตรวจสอบ : นางชีนจิต สีพญา AQMR1	ผู้อนุมัติ : นางสาวนันทารณ แจ่มทอง QMR1

สารบัญ

	หน้า
หน้าปก	1
บันทึกการแก้ไข	2
สารบัญ	3
1. วัตถุประสงค์	4
2. ขอบเขต	4
3. เอกสารที่เกี่ยวข้อง	4
4. คำนิยาม	4
5. ผังการไหลของงาน	5
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
7. วัตถุประสงค์ของกระบวนการงาน	6
8. การเก็บบันทึก	6

 กรมวิทยาศาสตร์บริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)		รหัสเอกสาร : P-CD1-010
	เรื่อง : บริการค้นเรื่องและติดตามสารสนเทศ ทันสมัย		ฉบับที่/แก้ไขครั้งที่ : 1/01 หน้า 4/6
			วันที่บังคับใช้ : 26 มีนาคม 2564
	ผู้จัดทำเอกสาร : นางสาวสุวศรี เตชะภาส นว.ชก.	ผู้ตรวจสอบ : นางชิ่งจิต สัพญา AQMR1	ผู้อนุมัติ : นางสาวนันทารณ แจ่มทอง QMR1

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการบริการค้นเรื่องและติดตามสารสนเทศทันสมัยแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว และมีความพึงพอใจ

2. ขอบเขต

กำหนดแนวทางปฏิบัติงานบริการค้นเรื่อง เริ่มตั้งแต่การรับคำขอใช้บริการค้นเรื่องจากช่องทางต่าง ๆ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์ อีเมล การให้บริการ การบันทึกและสรุปผลการให้บริการ รวมทั้งการติดตามสารสนเทศทันสมัยทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

3. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 3.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (P-CD1-001)
- 3.2 คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการติดตามสารสนเทศทันสมัย (M-CD1-012)
- 3.3 แบบลงเวลาบริการค้นเรื่องทางอีเมล/โทรสาร (F-CD1-006)
- 3.4 แบบบริการสารสนเทศ (F-CD1-032)

4. คำนิยาม

- 4.1 บริการค้นเรื่อง หมายถึง บริการสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดขึ้นให้แก่ผู้รับบริการเพื่อช่วยสืบค้นข้อมูล
- 4.2 บริการติดตามสารสนเทศทันสมัย (Current Awareness Service; CAS) หมายถึง บริการติดตามสารสนเทศด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม จากแหล่งสารสนเทศที่ให้ข้อมูลทันสมัย เช่น วารสารวิชาการฐานข้อมูลออนไลน์
- 4.3 แฟ้มข้อมูลเฉพาะเรื่อง (Information File; IF) หมายถึง รูปแบบบริการติดตามสารสนเทศทันสมัยที่ห้องสมุดให้บริการ โดยติดตามจากวารสารวิชาการ ฐานข้อมูลออนไลน์ ฯลฯ และจัดเก็บเป็นแฟ้มข้อมูล
- 4.4 วศ. หมายถึง กรมวิทยาศาสตร์บริการ
- 4.5 ห้องสมุด หรือ สท. หมายถึง กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- 4.6 หก. หมายถึง หัวหน้ากลุ่มของ สท.
- 4.7 เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการใน สท.

 กรมวิทยาศาสตร์บริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)		รหัสเอกสาร : P-CD1-010
	เรื่อง : บริการค้นเรื่องและติดตามสารสนเทศ ทันสมัย		ฉบับที่/แก้ไขครั้งที่ : 1/01 หน้า 5/6
			วันที่บังคับใช้ : 26 มีนาคม 2564
	ผู้จัดทำเอกสาร : นางสาวสุวิศรี เตชะภาส นว.ชก.	ผู้ตรวจสอบ : นางชื่นจิต สัพพญา AQMR1	ผู้อนุมัติ : นางสาวนันทนากร แจ่มทอง QMR1

5. ผังการไหลของงาน : การบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน	สิ่งที่เกี่ยวข้อง
5.1 เจ้าหน้าที่	รับคำขอรับบริการค้นเรื่อง	F-CD1-006, F-CD1-032
5.2 เจ้าหน้าที่	ดำเนินการค้นเรื่อง	P-CD1-001, M-CD1-012, F-CD1-006, F-CD1-032
5.3 เจ้าหน้าที่	บันทึกและสรุปผลการให้บริการ	F-CD1-006, F-CD1-032

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 การรับคำขอรับบริการค้นเรื่อง

ผู้รับบริการติดต่อรับบริการค้นเรื่องตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- ติดต่อด้วยตนเอง ณ เคาน์เตอร์บริการ เจ้าหน้าที่ให้ผู้รับบริการกรอกแบบบริการสารสนเทศ (F-CD1-032) โดยทำเครื่องหมายในช่องบริการค้นเรื่อง
 - ติดต่อทางโทรศัพท์ โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์
 - ติดต่อทางอีเมล/โทรสาร โดยส่งเรื่องทางอีเมล info@dss.go.th หรือทางโทรสาร 02 201 7265
- เจ้าหน้าที่ที่รับมอบหมายเปิดอีเมลหรือรับโทรสารลงเวลารับ-ส่งในแบบลงเวลาบริการค้นเรื่องทางอีเมล/โทรสาร (F-CD1-006) และจัดส่งงานบริการดำเนินการต่อไป
- ติดต่อทางจดหมาย โดยทำหนังสือถึงผู้อำนวยการกองหอสมุดฯ เจ้าหน้าที่งานธุรการของกองฯ ที่รับเรื่อง ส่งงานบริการดำเนินการต่อไป
 - ติดต่อทางเว็บไซต์หรือสื่อสังคมออนไลน์ โดยส่งคำถามผ่านเว็บไซต์หรือสื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุด เจ้าหน้าที่ที่ดูแลเว็บไซต์หรือสื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุด รับคำถามที่เข้ามา หากคำถามมีลักษณะเป็นบริการค้นเรื่อง ให้พิมพ์หรือส่งต่อหน้าคำถามให้งานบริการดำเนินการต่อไป

6.2 การดำเนินการค้นเรื่อง

6.2.1 กรณีผู้รับบริการติดต่อด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อกำหนดแนวการค้น เช่น คู่มือช่วยค้น หนังสืออ้างอิง แฟ้มข้อมูลเฉพาะเรื่อง (Information File; IF) ซึ่งเป็นบริการติดตามสารสนเทศทันสมัยที่ห้องสมุดให้บริการ โดยการจัดทำตามคู่มือปฏิบัติงานเรื่อง การบริการติดตามสารสนเทศทันสมัย (M-CD1-012) รวมถึงเอกสารและหัวเรื่อง/คำสำคัญที่จะใช้ค้น แนะนำเอกสารและวิธีการใช้หรือช่วยสืบค้นไปพร้อมผู้รับบริการ หากไม่พบข้อมูลหรือไม่มีข้อมูลในห้องสมุด แนะนำแหล่งบริการสารสนเทศอื่น

6.2.2 กรณีผู้รับบริการติดต่อทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตาม บริการตอบคำถามและช่วยค้น ในขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (P-CD1-001) สำหรับเรื่องที่มีรายละเอียดมาก ไม่สามารถตอบทางโทรศัพท์ได้ หรือผู้รับบริการต้องการเอกสารของข้อมูลด้วย แนะนำผู้รับบริการส่งรายละเอียดทางอีเมล info@dss.go.th

 กรมวิทยาศาสตร์บริการ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual)		รหัสเอกสาร : P-CD1-010
	เรื่อง : บริการคั่นเรื่องและติดตามสารสนเทศ ทันสมัย		ฉบับที่/แก้ไขครั้งที่ : 1/01 หน้า 6/6
			วันที่บังคับใช้ : 26 มีนาคม 2564
	ผู้จัดทำเอกสาร : นางสาวสุวศรี เตชะภาส นว.ชก.	ผู้ตรวจสอบ : นางชื่นจิต สีพญา AQMR1	ผู้อนุมัติ : นางสาวนิระนารถ แจ่มทอง QMR1

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

6.2.3 กรณีผู้รับบริการติดต่อทางอีเมล/โทรสาร เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการคั่นเรื่อง โดยวิเคราะห์ความต้องการตามคำขอที่ได้รับ สืบค้นข้อมูล และส่งข้อมูลให้ผู้รับบริการทางอีเมล/โทรสาร หรือส่งให้เจ้าหน้าที่ที่รับมอบหมายเปิดอีเมลหรือรับโทรสารเพื่อตอบผู้รับบริการต่อไป

6.2.4 กรณีผู้รับบริการติดต่อทางจดหมาย เจ้าหน้าที่ที่รับมอบหมาย ดำเนินการคั่นเรื่อง และส่งเจ้าหน้าที่งานธุรการของกองฯ ร่างหนังสือตอบเพื่อจัดส่งผู้รับบริการต่อไป

6.2.5 กรณีผู้รับบริการติดต่อทางเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการคั่นเรื่อง และส่งให้เจ้าหน้าที่ดูแลเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุดดำเนินการต่อไป

6.3 การบันทึกและสรุปผลการให้บริการ

6.3.1 กรณีผู้รับบริการติดต่อด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่บันทึกผลการบริการในแบบบริการสารสนเทศ (F-CD1-032) และรวบรวมทุกเดือนเพื่อสรุปผลการให้บริการคั่นเรื่อง

6.3.2 กรณีผู้รับบริการติดต่อทางอีเมล/โทรสาร เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจัดเก็บแบบลงเวลาบริการคั่นเรื่องทางอีเมล/โทรสาร (F-CD1-006) ในแฟ้มเพื่อสรุปสถิติการให้บริการต่อไป

6.3.3 กรณีผู้รับบริการติดต่อทางจดหมาย เจ้าหน้าที่งานธุรการของกองฯ ส่งเรื่องเดิมจัดเก็บที่งานบริการ

6.3.4 กรณีผู้รับบริการติดต่อทางเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์ เจ้าหน้าที่ที่ดูแลเว็บไซต์/สื่อสังคมออนไลน์ของห้องสมุด จัดเก็บข้อมูลการให้บริการ

7. วัดผลสัมฤทธิ์ของกระบวนการงาน

ลำดับที่	ข้อ	หัวข้อควบคุม	ค่าเป้าหมาย	ความถี่
1	6.3	การบันทึกและสรุปผลการให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	6 เดือน

8. การเก็บบันทึก

ลำดับที่	รหัสบันทึก	ชื่อบันทึก	ระยะเวลาจัดเก็บ	ผู้ควบคุมบันทึก	ผู้อนุมัติทำลาย	วิธีทำลาย
1	F-CD1-006	แบบลงเวลาบริการคั่นเรื่องทางอีเมล/โทรสาร	3 ปี	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	ทก.	ซีดฆ่ายกลึก/ย่อยเอกสาร
2	F-CD1-032	แบบบริการสารสนเทศ	3 ปี	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	ทก.	ซีดฆ่ายกลึก/ย่อยเอกสาร