

คู่มือการปฏิบัติงาน การบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำหรับเจ้าหน้าที่

ผังขั้นตอนการบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี



หมายเหตุ "วัน" หมายถึง วันทำการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานการบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

1. ผู้รับบริการยื่นคำขอรับบริการสารสนเทศ

เจ้าหน้าที่กองหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ดำเนินการดังนี้

2. ลงทะเบียนเข้าใช้บริการ เพื่อบันทึกข้อมูลผู้รับบริการเข้าฐานข้อมูล ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน 1 วัน

3. ให้บริการสารสนเทศ มีดังนี้

3.1 บริการยืม-คืนสารสนเทศ

เฉพาะผู้มีบัตรยืมทรัพยากรสารสนเทศ โดยยืมได้ครั้งละไม่เกิน 3 เล่ม/14 วัน โดยเจ้าหน้าที่ให้ผู้รับบริการดำเนินการ ดังนี้

- 1) แจ้งผู้รับบริการกรอกรายละเอียดในแบบขอรับบริการยืม-คืนสารสนเทศ
 - 2) รับเรื่องและตรวจสอบข้อมูลผู้รับบริการ
 - 3) ตรวจสอบคำขอรับบริการยืม-คืนสารสนเทศ ดำเนินการภายใน 1 วัน
 - 4) พิจารณานุญาตตามคำขอฯ ดำเนินการภายใน 1 วัน
 - 5) ตรวจสอบเอกสาร จำนวนเล่ม ตามที่ผู้รับบริการกรอกในแบบขอรับบริการยืม-คืนสารสนเทศ และส่งมอบให้ผู้รับบริการ โดยแจ้งผู้รับบริการให้คืนเอกสารภายในวันที่กำหนด
 - 6) เมื่อผู้รับบริการคืนเอกสารเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพและจำนวนเล่มเอกสาร
 - 7) แจ้งผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
- ขั้นตอนที่ 1)-5) ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน 1 วัน และเมื่อผู้รับบริการคืนเอกสารเรียบร้อยแล้ว หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะดำเนินการตามขั้นตอนที่ 6)-7) เสร็จสิ้นภายใน 1 วัน

3.2 บริการขอทำสำเนาเอกสาร

ผู้รับบริการนำเอกสารที่ต้องการทำสำเนามาติดต่อเคาน์เตอร์บริการชั้น 1 และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน 1 วัน ดังนี้

- 1) แจ้งผู้รับบริการกรอกรายละเอียดในแบบบริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม โดยเลือกช่องบริการขอทำสำเนาเอกสาร
- 2) รับเรื่องและตรวจสอบข้อมูลผู้รับบริการ
- 3) ตรวจสอบเอกสาร จำนวนเล่ม ตามที่ผู้รับบริการกรอกในแบบบริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม และส่งมอบให้ผู้รับบริการนำไปจัดทำสำเนา โดยแจ้งผู้รับบริการให้คืนเอกสารภายในวันที่ขอรับบริการ
- 4) เมื่อผู้รับบริการคืนเอกสารที่ถ่ายสำเนาเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพและจำนวนเล่มเอกสาร
- 5) แจ้งผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจทำแบบบริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม

3.3 บริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม

ผู้รับบริการติดต่อขอรับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ อีเมล ช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น ไลน์ เฟซบุ๊ก และติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดำเนินการ ดังนี้

1) รับเรื่องและตรวจสอบข้อมูลผู้รับบริการ เช่น ชื่อนามสกุล สถานะการเป็นสมาชิกห้องสมุด หน่วยงานของผู้รับบริการ

2) พิจารณาเรื่องที่ขอรับบริการเข้าเงื่อนไขการจัดหาเอกสารฉบับเต็มหรือไม่ เช่น หากเป็นคำถามทั่วไป กรณีสามารถตอบคำถามได้ ดำเนินการตอบกลับทันที กรณีไม่สามารถตอบคำถามได้ ดำเนินการประสานงานผู้เกี่ยวข้องเพื่อหาคำตอบ และกรณีเป็นการตรวจสอบเอกสารเพื่อขอรับบริการเอกสารฉบับเต็มให้พิจารณารายละเอียดสำคัญตามที่ระบุไว้ในแบบบริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม หากข้อมูลรายละเอียดในการตรวจสอบเอกสารไม่เพียงพอสำหรับการให้บริการ ดำเนินการสอบถามข้อมูลกลับทันทีก่อนดำเนินการตรวจสอบเอกสาร

3) ตรวจสอบและค้นหาเอกสารที่ขอรับบริการ โดยดำเนินการตรวจสอบจากแหล่งข้อมูลของห้องสมุดฯ หรือแหล่งสารสนเทศออนไลน์ต่าง ๆ

4) แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับเอกสารที่ขอรับบริการและรอยืนยันการรับบริการ

ขั้นตอนที่ 1)-4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน 2 วัน

การขอรับเอกสาร ดำเนินการ 2 รูปแบบ ดังนี้

- **กรณีจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์** หลังจากผู้รับบริการได้ยืนยันและรับทราบเงื่อนไขการขอรับบริการตามที่ได้รับแจ้งแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดำเนินการ ดังนี้

1) จัดทำใบเสนอราคา และจัดส่งใบเสนอราคาให้ผู้รับบริการทางอีเมล เพื่อให้ผู้รับบริการนำไปชำระค่าบริการที่ธนาคารกรุงไทย หรือผ่าน Mobile Banking พร้อมแจ้งให้ผู้รับบริการส่งหลักฐานการชำระค่าบริการทางอีเมล เพื่อดำเนินการจัดหาเอกสารฉบับเต็มต่อไป ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน 1 วัน

2) เมื่อได้รับหลักฐานการชำระค่าบริการแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตรวจสอบหลักฐานและนำส่งฝ่ายการเงินออกใบเสร็จ

3) ดำเนินการจัดเตรียมเอกสารฉบับเต็ม

4) จัดส่งเอกสารฉบับเต็ม พร้อมใบเสร็จและแบบประเมินความพึงพอใจทางไปรษณีย์

ขั้นตอนที่ 2)-4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน 2 วัน

- **กรณีรับเอกสารด้วยตนเอง ณ เคาน์เตอร์บริการ ชั้น 1 อาคารหอสมุดฯ** หลังจากผู้รับบริการยืนยันและรับทราบเงื่อนไขการขอรับบริการตามที่ได้รับแจ้งแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดำเนินการ ดังนี้

1) กรณีขอรับบริการทางอีเมลและต้องการมารับเอกสารด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จัดทำใบเสนอราคา พร้อมส่งไฟล์ใบเสนอราคาให้ผู้รับบริการทางอีเมล ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน 1 วัน ผู้รับบริการแจ้งวันและเวลาที่จะเข้ามารับเอกสาร โดยนำใบเสนอราคามาชำระค่าบริการที่เคาน์เตอร์บริการเบ็ดเสร็จ ชั้น 1 อาคารตัว ลพานุกรม กรณีติดต่อขอรับบริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ ชั้น 1 อาคารหอสมุดฯ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจัดทำใบเสนอราคาและพิมพ์ให้ผู้รับบริการไปชำระค่าบริการที่เคาน์เตอร์บริการเบ็ดเสร็จ ชั้น 1 อาคารตัว ลพานุกรม

2) เมื่อได้รับแจ้งวันและเวลาที่จะเข้ามารับเอกสารจากผู้รับบริการแล้ว เจ้าหน้าที่จัดเตรียมเอกสาร พร้อมแนบบนแบบบริการจัดหาเอกสารฉบับเต็มไว้ในจุดเตรียมเอกสารจัดหาเอกสารฉบับเต็ม

3) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของใบเสร็จที่ผู้รับบริการได้ชำระค่าบริการ

4) ส่งมอบเอกสารพร้อมใบเสร็จและแบบประเมินความพึงพอใจ และแจ้งให้ผู้รับบริการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนนำออกจากกองหอสมุดฯ และให้ผู้รับบริการกรอกข้อมูลในแบบบริการจัดหาเอกสารฉบับเต็ม

ขั้นตอนที่ 2) - 4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน 1 วัน

4. จัดเก็บเอกสารและบันทึกข้อมูลการให้บริการลงในฐานข้อมูลระบบงานลูกค้าสัมพันธ์ ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน 1 วัน

5. รวบรวมข้อมูลสถิติและสรุปผลการให้บริการ ทุกวันที่ 25 ของเดือน ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน 3 วัน

6. ประเมินความพึงพอใจการให้บริการและข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการ ทุกวันที่ 25 ของเดือน ดำเนินการเสร็จสิ้นภายใน 3 วัน

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1. กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมวิทยาศาสตร์บริการ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2564

2. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558