

ขั้นตอนการให้บริการ บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

1. หน่วยงานที่รับผิดชอบให้บริการ กลุ่มงานบริการสารสนเทศและส่งเสริมการใช้บริการ
สำนักวิทยบริการ

2. ขอบเขต

บริการแนะนำและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการในการสืบค้นสารสนเทศ และการใช้บริการของสำนักวิทยบริการ รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ใช้บริการ โดยมีบรรณารักษ์รับข้อความและแนะนำการใช้บริการให้แก่ผู้ใช้บริการ

3. คำนิยาม/จำกัดความ

3.1 ทั่วไป

3.1.1 บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า หมายถึง บริการที่สำนักวิทยบริการจัดขึ้นเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการให้สามารถศึกษาค้นคว้าข้อมูลสารสนเทศเรื่องต่างๆ ที่ต้องการได้ โดยบรรณารักษ์จะช่วยแนะนำ

3.1.2 บริการหาหนังสือไม่พบบนชั้น หมายถึง เป็นบริการช่วยเหลือเมื่อผู้ใช้บริการหาหนังสือบนชั้นไม่พบ โดยมีเจ้าหน้าที่ห้องสมุด และบรรณารักษ์เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ

3.1.3 บริการหนังสือห้องคลัง หมายถึง บริการช่วยหยิบหนังสือมาให้กับผู้ใช้บริการตามความต้องการ โดยจัดเก็บไว้ที่ห้องคลัง ณ สำนักวิทยบริการ อาคาร B

3.1.4 บริการหนังสือสำรอง หมายถึง บริการพิเศษสำหรับอาจารย์ที่เปิดสอนรายวิชาต่าง ๆ ในแต่ละภาคการศึกษา สามารถส่งหนังสือภายในสำนักวิทยบริการ เพื่อจัดเป็นหนังสือสำรองให้นิสิตทุกคนที่เรียนได้อ่าน โดยนิสิตยืมได้เพียง 1 วัน เพื่อหนังสือจะได้หมุนเวียน ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ติดต่อขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน

3.1.5 บริการยืมกรณีพิเศษ หมายถึง การให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่อนุญาตให้ยืมออก ประกอบด้วย ทรัพยากรสารสนเทศภายในศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร วารสาร หนังสือพิมพ์ และหนังสืออ้างอิง หรือทรัพยากรที่มี Status: not available

3.2 บุคคล

3.2.1 ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

3.2.2 ผู้รับบริการ หมายถึง นิสิต บุคลากร หน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4. กฎ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

4.1 ระเบียบมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ว่าด้วยการให้บริการสำนักวิทยบริการ พ.ศ. 2567

4.2 ประกาศมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรื่องการบริการและข้อปฏิบัติของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ
พ.ศ. 2560

5. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการ

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการ

ขั้นตอน	การให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาดำเนินการ
1.	เริ่มต้น			
2.	รับคำถาม	ผู้รับบริการ/ ผู้ให้บริการ	แบบฟอร์ม ขอรับบริการ	5 นาที
3.	วิเคราะห์คำถาม	ผู้ให้บริการ	แบบฟอร์ม ขอรับบริการ	5 นาที
4.	ตรวจสอบคำถาม เพื่อหาคำตอบ กับบริการต่างๆ	ผู้ให้บริการ		5 นาที
5.	<ul style="list-style-type: none"> บริการสืบค้น WebOPAC บริการหาหนังสือไม่พบ บริการหนังสือห้องคลัง บริการหนังสือสำรอง บริการยืมกรณีพิเศษ 	ผู้ให้บริการ		5 นาที 20 นาที 30 นาที 5 นาที 5 นาที
6.	กรอกแบบฟอร์ม	ผู้รับบริการ	แบบฟอร์ม ขอรับบริการ	5 นาที
7.	ดำเนินการ ในระบบห้องสมุด	ผู้ให้บริการ		
8.	รับสารสนเทศ ← เก็บสถิติการให้บริการ	ผู้ให้บริการ		5 นาที
	สิ้นสุด			

7. คำอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

1. ผู้รับบริการติดต่อขอใช้บริการตอบคำถามละช่วยค้นคว้าที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม สำนักวิทยบริการชั้น 2

2. ผู้ให้บริการรับเรื่องและพิจารณาคำถามขอใช้บริการว่าสามารถดำเนินการคำขอ และมีสิทธิ์ในการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศนั้นหรือไม่

3. ผู้ให้บริการ วิเคราะห์คำถามผู้ขอรับบริการ

4. ผู้ให้บริการตรวจสอบคำถามเพื่อหาคำตอบกับบริการต่าง ๆ

5. ผู้ให้บริการตรวจสอบคำตอบของบริการที่ผู้ใช้บริการขอใช้บริการ ได้แก่ บริการสืบค้น WALAI AutoLib, บริการหาหนังสือไม่พบ, บริการหนังสือห้องคลัง, บริการหนังสือสำรอง, บริการยืมกรณีพิเศษ

6. ผู้รับบริการกรอกแบบฟอร์มขอรับบริการ โดยแสดงบัตรประจำตัวนิสิต หรือบัตรประจำตัวประชาชนต่อผู้ให้บริการ

7. ผู้ให้บริการดำเนินการในระบบห้องสมุด ดังนี้

7.1 บริการสืบค้น WebOPAC

ดำเนินการสืบค้นคำตอบจากสารสนเทศใน WebOPAC

7.2 บริการหาหนังสือไม่พบ

ดำเนินการสืบค้นคำตอบจากสารสนเทศใน WebOPAC และประสานให้เจ้าหน้าที่จัดชั้นหยิบหนังสือให้กับผู้รับบริการ

7.3 บริการหนังสือห้องคลัง

ดำเนินการสืบค้นคำตอบจากสารสนเทศใน WebOPAC และประสานให้เจ้าหน้าที่จัดชั้นหยิบหนังสือที่ห้องคลัง สำนักวิทยบริการ อาคาร B และเตรียมสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการ

7.4 บริการหนังสือสำรอง

ดำเนินการสืบค้นคำตอบจากสารสนเทศใน WebOPAC และเตรียมสารสนเทศให้กับผู้รับบริการ

7.5 บริการยืมกรณีพิเศษ

ดำเนินการสืบค้นคำตอบจากสารสนเทศใน WebOPAC

8. ผู้ให้บริการส่งมอบสารสนเทศ เก็บสถิติการให้บริการ และประเมินผลการให้บริการ

8. ผู้รับผิดชอบหลัก

ผู้รับผิดชอบหลัก : นางสาวรุจิรา เหลืองอุบล

หมายเลขโทรศัพท์ : 043-754322-40 ต่อ 5405

อีเมลล์ : rujira.l@msu.ac.th