



คู่มือปฏิบัติงาน

ของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

โครงการการจัดการความรู้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
เรื่อง การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ระหว่างวันที่ 19-23 มิถุนายน 2560

คู่มือปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานธุรการ

I การรับหนังสือราชการ	12
II การส่งหนังสือราชการ	13
III การเบิก-จ่ายงบประมาณในระบบ Grow Finance Management System (3D)	19

งานเทคนิคสารสนเทศ

I คัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	25
II การลงรายการบรรณานุกรมตามมาตรฐาน AACR2 และ MARC21	32
III การเย็บเล่มทำปกแข็งหนังสือใหม่	36
IV การติด Tag RFID หนังสือใหม่และนำหนังสือใหม่ขึ้นชั้นบริการ	44

งานบริการสารสนเทศ

I การบริการยืมสารสนเทศ	47
II การบริการคืนสารสนเทศ	48

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

I ออกแบบ วิเคราะห์ความต้องการ พัฒนาเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการฯ	53
II การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์	57
III การบริการยืม-คืนสื่อโสตทัศน	62
IV การบริการห้องสารสนเทศต่างๆ (ห้องฝึกอบรม)	65
V การบริการและให้คำแนะนำการใช้งานสืบค้นอินเทอร์เน็ต	69

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชื่อหน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ที่ตั้ง 321 ถนนนารายณ์มหาราช ตำบลทะเลชุบศร อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี 15000

ปรัชญา

แหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต สนับสนุนภารกิจมหาวิทยาลัย

วิสัยทัศน์

เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ให้บริการสารสนเทศอย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานสากล สนับสนุนการเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศ

พันธกิจ

1. จัดทำ จัดเก็บ บำรุงรักษา และให้บริการสารสนเทศ ทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทุกสาขาวิชา ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และพันธกิจของมหาวิทยาลัย
2. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
3. ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่นักศึกษา บุคลากรมหาวิทยาลัย ชุมชน และสังคม
4. สร้างระบบการบริหารจัดการองค์กรที่ดี มีความคล่องตัวและรวดเร็ว โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ภายใต้บรรยากาศการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน

การแบ่งส่วนราชการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับอนุมัติให้แบ่งส่วนราชการเป็นสำนักงานผู้อำนวยการ ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2549 เล่มที่ 123 ตอนที่ 62ง ความในข้อ 5 กล่าวว่า ให้แบ่งส่วนราชการ ในสถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และสำนักศิลปะและวัฒนธรรม เป็นสำนักงานผู้อำนวยการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้แบ่งโครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิทยบริการฯ เป็นสำนักงานผู้อำนวยการ ประกอบด้วยงาน 4 งาน คือ งานธุรการ งานเทคนิคสารสนเทศ งานบริการสารสนเทศ และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

โครงสร้างการบริหารงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



การวิเคราะห์งานตามภาระหน้าที่

1.งานธุรการ

เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจด้านการสนับสนุนฝ่ายบริหารให้สามารถบริหารงานได้ในความรับผิดชอบด้านการบริหารทั่วไป ทำหน้าที่ประสานงานกับงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการของสำนักฯ โดยงานธุรการได้แบ่งหน่วยงานย่อยออกเป็น 3 หน่วยงานเพื่อปฏิบัติภารกิจ

1.1 หน่วยการบริหารและสารบรรณ ประกอบด้วย งานสารบรรณ การจัดทำหนังสือ ติดต่อราชการการรับหนังสือและการส่งหนังสือ การเก็บหนังสือ งานการประชุม งานบริหารงานบุคคล งานจัดการความรู้ ดำเนินการกระตุ้นและส่งเสริมให้มีการจัดการความรู้ ประสานงานการจัดการความรู้ของงานต่างๆ ภายในสำนักฯ ให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างต่อเนื่อง และการนำเอาเทคนิควิธีการจัดการความรู้มาเผยแพร่ ถ่ายทอดให้บุคลากรในสำนักฯ มีการเรียนรู้ร่วมกัน งานอาคารสถานที่ สาธารณูปโภคงานยานพาหนะ งานวิจัยสถาบัน จัดทำรายงานประจำปี และงานประชาสัมพันธ์

1.2 หน่วยการเงินและพัสดุ ประกอบด้วย การบริหารงบประมาณ งานการเงินและบัญชี การเบิกจ่ายเงินงบประมาณเงินรายได้และเงินงบประมาณแผ่นดิน การตรวจสอบหลักฐานทางการเงิน การกำกับดูแลการจัดซื้อจัดจ้าง การเบิกจ่ายให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศฯ ของทางราชการ งานพัสดุ การเบิกจ่ายพัสดุ การตรวจสอบพัสดุประจำปี การจำหน่ายพัสดุ เป็นต้น

1.3 หน่วยนโยบายและแผน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผน นโยบาย ภารกิจ วัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย หน่วยนโยบายและแผน ประกอบด้วย งานตั้งคำของบประมาณ งานแผนปฏิบัติราชการประจำปี งานวางแผนและติดตามประเมินผล รวมทั้งรับผิดชอบในเรื่องการวิเคราะห์อัตราค่าจ้าง เพื่อกำหนดตำแหน่งในสำนักฯ งานประกันคุณภาพ งานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน

2.งานเทคนิคสารสนเทศ

งานเทคนิคสารสนเทศ เป็นงานที่สำคัญ โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศ จัดหาและรวบรวมสารสนเทศ พิจารณาคัดเลือก ลงทะเบียน จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อนำออกบริการ สามารถแบ่งออกเป็นหน่วยงานย่อยออกเป็น 4 หน่วยงาน เพื่อปฏิบัติภารกิจ

2.1 หน่วยพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ มีหน้าที่ด้านการดำเนินการคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภททั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น หนังสือ รายงานวิจัย หนังสืออ้างอิง จุลสาร ใสดทัศน์วีสดู เป็นต้น เพื่อให้บริการแก่อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรในมหาวิทยาลัย รวมทั้งชุมชนภายนอก มีหน้าที่ คือ การคัดเลือกและจัดหาด้วยวิธีการที่หลากหลายเพื่อให้ได้ทรัพยากรครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้านการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย และสนับสนุนพัฒนาการทางด้านอารมณ์ สังคม ของผู้ใช้บริการ

2.2 หน่วยวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ มีหน้าที่วิเคราะห์เนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาในสำนักฯ กำหนดเลขหมู่หรือรหัสเพื่อแสดงสาขาวิชาและสถานที่จัดเก็บ กำหนดหัวเรื่องเพื่อสืบค้น ลงรายการทางบรรณานุกรมในฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ ตามรูปแบบMARC 21 ซึ่งเป็นลักษณะสากลของการลงข้อมูลที่โปรแกรมระบบงานห้องสมุด Horizon และระบบอื่นๆ กำหนดรายการ (entry) ต่างๆ ตามกฎ AACR 2 เพื่อเป็นทางเลือกสำหรับผู้ใช้ในการเข้าถึงรายการบรรณานุกรมที่

ต้องการในระบบ OPAC ตลอดจนถึงการจัดทำตัวเล่มให้พร้อมสำหรับการออกให้บริการ รวมทั้งการสำรวจหนังสือประจำปี โดยสำรวจตัวเล่มที่มีให้บริการให้ตรงกับฐานฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ พร้อมทั้งส่งซ่อม บำรุงรักษา และการคัดลอกหนังสือที่เก่า ล้าสมัย ขำรดที่ไม่สามารถให้บริการได้

2.3 หน่วยบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ มีหน้าที่ในการจัดเตรียมตัวเล่มสิ่งพิมพ์ออกให้บริการ เย็บเล่ม ทำปกแข็งสำหรับหนังสือที่จัดหามาเพื่อการใช้งาน การพิมพ์-เขียนสัน ปก สิ่งพิมพ์ ติดเทปสัญญาณแม่เหล็กป้องกันการสูญหาย ตัดบัตรกำหนดส่ง ตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำออกให้บริการ และจัดทำรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศส่งงานบริการสารสนเทศ

3.งานบริการสารสนเทศ

งานบริการสารสนเทศทำหน้าที่ให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการให้ทันต่อความต้องการสารสนเทศ โดยให้บริการสารสนเทศทั้งฉบับสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และบริการในลักษณะอื่นๆ มีพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่องในรูปแบบเชิงรุก พัฒนาการให้บริการแบบออนไลน์ตอบสนองการจัดการเรียนการสอน มหาวิทยาลัย นอกจากนี้มีการพัฒนาความเข้มแข็งและความร่วมมือในการใช้บริการสารสนเทศร่วมกันจากห้องสมุดต่างๆ ในเครือข่าย ได้แก่ การขอใช้บริการและการให้บริการสารสนเทศทุกประเภทในเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ (ThaiLIS) ซึ่งจะช่วยให้เกิดการประหยัดเวลาและงบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศที่หลากหลาย และเกิดการสร้างความสัมพันธ์อันดีของบุคลากรในวงวิชาชีพอีกด้วย รวมทั้งงานบริการส่งเสริมการใช้และบริการ ชุมชน มีขอบข่ายงานในความรับผิดชอบด้านการให้บริการสารสนเทศแก่ชุมชนทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การให้การศึกษาคณะกรรมการแก่ผู้ใช้บริการเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัย ตลอดจนบุคคลทั่วไปได้เข้ามาศึกษาศึกษา ค้นคว้า ใช้บริการต่างๆ ที่สำนักฯ จัดให้บริการ เพื่อสร้างบรรยากาศสังคมการเรียนรู้ในมหาวิทยาลัยตลอดจนชุมชนด้วย สามารถแบ่งออกเป็น 6 หน่วยงาน เพื่อปฏิบัติการกิจ

3.1 หน่วยบริการยืม-คืน มีหน้าที่ในการให้บริการยืม-คืน บันทึกลับเกี่ยวกับสมาชิก บันทึกลับการยืม-คืน ทวงถาม การปรับเมื่อส่งคืนเกินกำหนดและทำบัญชี การจัดเก็บชั้นชั้นให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย ควบคุมระบบการยืม ระบบการจอง บันทึกลับการจอง จัดทำสถิติและรายงานเกี่ยวกับการยืม-คืน ตรวจสอบจุดทางเข้าออกเพื่อควบคุมมิให้นำทรัพยากรออกโดยไม่ผ่านกระบวนการยืม

3.2 หน่วยบริการสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง มีหน้าที่ในการคัดเลือก/จัดหา จัดเก็บ/ดูแลรักษา/คัดออกวารสารและหนังสือพิมพ์ โดยปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบอกรับ การลงทะเบียนวารสาร ทำตราชื่อนวารสาร เตรียมวารสารเพื่อส่งเย็บเล่ม จัดเก็บและนำออกให้บริการ จัดสร้างฐานข้อมูลตราชื่อนวารสาร ให้บริการยืม-คืน ทวงถาม ต่ออายุการบอกรับวารสารและหนังสือพิมพ์ การจัดเก็บชั้นชั้นให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย จัดทำสถิติและรายงานเกี่ยวกับการให้บริการ

3.3 หน่วยบริการสารสนเทศและช่วยการค้นคว้า มีหน้าที่ช่วยเหลือแนะนำเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ตอบคำถามเมื่อมีผู้ต้องการความช่วยเหลือ ช่วยค้นคว้าสารสนเทศ ชี้แนะแหล่งสารสนเทศ บริการโดยผู้เข้ามาใช้บริการด้วยตนเอง บริการทางโทรศัพท์ หรือโดยทางเทคโนโลยีอื่น จัดบันทึกการบริการสารสนเทศที่ได้บริการไปแล้วเพื่อประโยชน์ในการช่วยเหลือค้นคว้าครั้งต่อไป

3.4 หน่วยบริการเพื่อส่งเสริมการใช้บริการ ประกอบด้วย การปฐมนิเทศและแนะนำการใช้บริการของสำนักฯ การจัดกิจกรรมนำชม (Library Tour) การจัดกิจกรรมฝึกอบรมสืบค้นสารสนเทศและการใช้บริการ การจัดทำเอกสาร /สื่อแนะนำการสืบค้นสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ โดยมุ่งให้ผู้ใช้บริการเรียนรู้การ

ใช้บริการ การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง และการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในสำนักฯ ตลอดจนการส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ตลอดชีวิต เช่น จัดนิทรรศการ จัดกิจกรรมส่งเสริมการ ทำรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่แจ้งแก่ผู้ใช้บริการ จัดทำตราชั้นและสาระสังเขป หรือบรรณนิทัศน์แนะนำแก่ผู้ใช้ บริการสารสนเทศเลือกสรรตามความสนใจ (บริการ SDI – Selective Dissemination Information) ทำบรรณานุกรมเฉพาะวิชาให้แก่ผู้ใช้บริการ เป็นต้น

3.5 หน่วยสารสนเทศท้องถิ่น ทำหน้าที่ในการดำเนินงานคัดเลือก จัดทำ รวบรวม จัดระบบ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับจังหวัดลพบุรี สิงห์บุรี สระบุรี ชัยนาท และอ่างทอง เช่น วัฒนธรรมพื้นบ้าน ความเป็นอยู่และประเพณี การศึกษา ภาษา การพัฒนา การเมือง การปกครอง วรรณกรรม ฯลฯ ทุกรูปแบบ ทั้งในรูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นศูนย์กลางการสนับสนุนศึกษา ค้นคว้า วิจัย ให้นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และประชาชนได้ศึกษาค้นคว้า เพื่อมุ่งที่จะจรรง รักษา อนุรักษ์ ส่งเสริม เผยแพร่ และสืบทอดเรื่องราววัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นไว้ให้อนุชนรุ่นหลังได้ศึกษาต่อไป รวมทั้งทำหน้าที่เป็นแหล่งรวบรวมและเผยแพร่เอกสารจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยการรวบรวม ประเมินคุณค่า จัดทำเครื่องมือช่วยค้น จัดเก็บเอกสารจดหมายเหตุและสารสนเทศที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับ มหาวิทยาลัย และบันทึกเหตุการณ์ที่มีความสำคัญต่อประวัติ พัฒนาการและเกียรติประวัติของมหาวิทยาลัย ทั้งด้านผู้บริหาร บุคลากร และนักศึกษา และจัดการเผยแพร่ให้เป็นแหล่งเรียนรู้เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยแก่ ผู้สนใจ

3.6 หน่วยบริการวิชาการแก่ชุมชน ประกอบด้วยงานการจัดโครงการบริการวิชาการแก่ ชุมชน งานการฝึกอบรมแก่ชุมชน บุคลากร จากสถาบัน องค์กรต่างๆ งานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพอของ นักศึกษา เป็นต้น

4. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นงานที่สำคัญอีกงานหนึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดูแลพัฒนาระบบ เครือข่ายและให้บริการของสำนักฯ สามารถแบ่งออกเป็นหน่วยงานย่อยออกเป็น 4 หน่วยงาน เพื่อปฏิบัติ การกิจ

4.1 หน่วยระบบงานห้องสมุดอัตโนมัติ มีหน้าที่ควบคุมดูแลระบบ บริหารจัดการข้อมูล ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ปรับปรุงพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้ทันสมัยและสามารถให้บริการผ่านระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมง

4.2 หน่วยพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อบริการสารสนเทศและการบริหารจัดการของสำนักฯ รวมทั้งสื่อมัลติมีเดีย ดำเนินการออกแบบ วิเคราะห์ ความต้องการ พัฒนาเว็บไซต์สำนักฯ พัฒนา จัดทำ บริการ และเผยแพร่สารสนเทศทางด้านฐานข้อมูล ออนไลน์ทั้ง E-Book และ E-Journal บริการฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ จัดทำหนังสือ เอกสาร บทความ งานวิจัย ส่วนที่เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ในการให้บริการสืบค้นได้ตลอดเวลาผ่าน เครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมทั้งให้ความร่วมมือในการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับแหล่งบริการสารสนเทศกับ หน่วยงานต่างๆ เช่น ระดับสถาบันการศึกษาในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ และระดับประเทศ (ThaiLIS) เป็นต้น

4.3 หน่วยสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดหาทรัพยากร สารสนเทศสื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ดำเนินการวิเคราะห์และทำรายการในฐานข้อมูลสื่อโสตทัศนและ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก ไม่จำกัดเวลา และสถานที่ โดยทำหน้าที่

คัดเลือก แปลงสัญญาณ ถ่ายโอนข้อมูล ลงรายการบรรณานุกรมสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บริการในฐานข้อมูลตามระบบมาตรฐานสากล ให้บริการสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้ใช้บริการ จัดให้บริการแบบชั้นเปิด บริการห้องสารสนเทศต่างๆ ให้คำแนะนำ/ปรึกษาด้านสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงสนับสนุนภารกิจด้านสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือกิจกรรมบริการตามที่ได้รับมอบหมายจาก สำนักฯ นอกจากนี้ยังปฏิบัติหน้าที่ด้านวางแผน ออกแบบผลิตสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภท ได้แก่ ภาพ เสียง สื่อมัลติมีเดีย และสื่อกราฟิก ให้บริการสำเนาแปลงสัญญาณ ติดตั้ง ควบคุม กำกับ ดูแล และซ่อมบำรุงสื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึง ออกแบบ ตกแต่งด้านกราฟิกทุกประเภท

4.4 หน่วยตรวจสอบบำรุงรักษา มีหน้าที่ตรวจสอบบำรุงรักษาวัสดุครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง และดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ภายในของสำนักฯ เช่น ระบบยืม-คืน ระบบประตูอัตโนมัติ ระบบกล้องวงจรปิด ระบบเครือข่ายแลน และเครือข่ายไร้สาย รวมทั้งให้คำแนะนำปรึกษาการใช้งาน และแก้ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานสารบรรณ

งานสารบรรณ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือ นับตั้งแต่คิด ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จัดจำ ทำสำเนา รับ ส่ง บันทึกลง ย่อเรื่อง โต้ตอบ จัดเก็บ ค้นหา ทำลาย

ในทางปฏิบัติ งานสารบรรณ หมายถึง การบริหารงานเอกสารทั้งปวง ตั้งแต่ การคิด ร่าง เขียน อ่าน แต่ง พิมพ์ จัด ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึกลง จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตาม และทำลาย ทั้งนี้ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่ายจากความหมายของ “งานสารบรรณ” ทำให้สามารถเห็นถึงขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องใดบ้าง เริ่มตั้งแต่

1. การผลิตหรือจัดทำเอกสาร (พิจารณา – คิด – ร่าง เขียน ตรวจร่าง – พิมพ์ ทาน สำเนา – เสนอ – ลงนาม)

2. การส่ง (ตรวจสอบ – ลงทะเบียน – ลงวันเดือนปี – บรรจุซอง – นำส่ง)

3. การรับ (ตรวจ – ลงทะเบียน – แจกจ่าย)

4. การเก็บ รักษา และการยืม

5. การทำลาย

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย งานสารบรรณ พ.ศ. 2526 กำหนดไว้ว่า หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

1. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ

2. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก

3. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ

4. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ

5. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับชนิดของหนังสือ มี 6 ชนิด คือ

5.1 หนังสือภายนอก

5.2 หนังสือภายใน

5.3 หนังสือประทับตรา

5.4 หนังสือสั่งการ

5.5 หนังสือประชาสัมพันธ์

5.6 หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

ชั้นความเร่งด่วน หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ เป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการ ทางสารบรรณด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. **ด่วนที่สุด** ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น

2. **ด่วนมาก** ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว

3. **ด่วน** ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

การลงทะเบียนรับหนังสือ

หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก มีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

1. จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง

2. ประทับตรารับหนังสือที่มุมบนด้านขวาของหนังสือ โดยกรอก เลขรับ วัน เดือน ปี และเวลาที่รับเอกสารนั้นๆ
3. ลงทะเบียนรับหนังสือในสมุดทะเบียนรับ โดยแยกเป็นทะเบียนรับภายใน และทะเบียนรับภายนอก
4. ลงทะเบียนรับด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E – document) การจัดแฟ้มเสนอหนังสือต่อผู้บังคับบัญชา

การเสนอหนังสือ คือ การนำหนังสือที่ดำเนินการขั้นเจ้าหน้าที่เสร็จแล้วเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณา บันทึกลง การ ทราบ และลงชื่อการเสนอหนังสือให้เสนอไปตามสายการปฏิบัติงาน ตามลำดับชั้นผู้บังคับบัญชา โดยเจ้าหน้าที่ผู้รวบรวมเรื่องเสนอ และแยกหนังสือที่เสนอออกเป็นประเภทตามชั้นความลับ ความเร่งด่วน จัดลำดับว่าเป็นเรื่องที่ต้องสั่งการ พิจารณา หรือเพื่อทราบ แล้วใส่แฟ้มเสนอตามลักษณะ ความสำคัญของหนังสือแต่ละเรื่อง

การส่งหนังสือ

หนังสือส่ง คือ เอกสารที่ส่งออกไปภายนอก มี 2 ลักษณะ ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

1. หนังสือส่งภายนอก

1.1 ให้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ของหนังสือ

1.2 บรรจุซองแล้วปิดผนึก จำหน่ายซองถึงผู้รับและผู้ส่งให้ชัดเจน

2. หนังสือส่งภายใน

2.1 ให้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของหนังสือ

2.2 ลงทะเบียนส่งหนังสือ โดยกรอกเลขทะเบียนส่ง จากหน่วยงานผู้ส่ง ถึงหน่วยงานผู้รับ

ลายมือชื่อผู้รับ และวันที่รับหนังสือนั้น หากเป็นหนังสือเร่งด่วนจะส่งเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือโทรสารไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจึงประสานทางโทรศัพท์เพื่อตรวจสอบการรับหนังสืออีกครั้งหนึ่ง

การเขียนหนังสือราชการ

การบันทึกและร่างหนังสือ ถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการดำเนินงานสารบรรณที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ในแนวทางปฏิบัติหลายประการซึ่งจะช่วยให้เกิดการปฏิบัติงานสารบรรณดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีหลักการ ดังนี้

1. การบันทึกเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา มี 4 ลักษณะ ดังนี้

1.1 บันทึกย่อเรื่อง คือ การเรียบเรียงข้อความโดยเก็บแต่ประเด็นสำคัญ ๆ แต่ให้เข้าใจในเนื้อเรื่อง ครบถ้วน ที่จะสั่งงานโดยไม่ผิดพลาด หนังสือฉบับใดมีข้อความสำคัญไม่มากนัก หรือไม่อาจย่อลงให้สั้นได้อีกก็เสนอให้พิจารณาได้เลยแต่ควรขีดเส้นใต้เฉพาะที่ข้อความสำคัญนั้นๆ ไว้ด้วย ก่อนบันทึกย่อเรื่องผู้บันทึกต้องอ่านเรื่องราวให้ละเอียดเสียก่อน แล้วจับประเด็นสำคัญของเรื่อง เขียนเป็นข้อความสั้นๆ อาจไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับข้อความตามหนังสือแต่ควรเรียบเรียงข้อความใหม่เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้น

1.2 บันทึกรายงาน คือ การเขียนข้อความรายงานเรื่องที่ตนปฏิบัติหรือประสบพบเห็นหรือสำรวจ สืบสวนได้เสนอต่อผู้บังคับบัญชาควรเขียนให้สั้น พิจารณาเฉพาะข้อความที่จำเป็นต้องรายงาน แต่ถ้าเป็นการรายงานเรื่องที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติต้องรายงานทุกข้อที่ผู้บังคับบัญชาต้องการทราบหรือสนใจ

1.3 บันทึกความเห็น คือ การเขียนข้อความแสดงความรู้สึกนึกคิดของคนที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องที่เสนอ เพื่อช่วยประกอบการพิจารณาสั่งการของผู้บังคับบัญชา อาจบันทึกต่อท้ายเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือบันทึกต่อท้ายย่อเรื่องถ้าเป็นเรื่องที่สั่งการได้หลายทาง อาจเขียนบันทึกความเห็นไว้ด้วยว่า ถ้าสั่งการทางใดจะเกิดผลหรือมีข้อดีข้อเสียอย่างไร และถ้ามีการอ้างกฎหมายและระเบียบใดก็ควรจัดนำเสนอประกอบเรื่องนั้นๆด้วยตัวอย่างการใช้คำเสนอความเห็นในตอนท้าย ของบันทึกย่อเรื่อง เช่น

- “เพื่อโปรดทราบ”
 - “เพื่อโปรดทราบและแจ้งให้.....ทราบด้วย”
 - “เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ”
 - “เพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต”
 - “เพื่อโปรดพิจารณาลงนาม”
 - “เพื่อโปรดสั่งการให้ถือปฏิบัติต่อไป”
 - “เพื่อโปรดพิจารณา
1. อนุญาต
 2. ลงนาม
- ฯลฯ

1.4 บันทึกติดต่อและสั่งการ คือ การเขียนข้อความติดต่อภายใน ระหว่างบุคคลในหน่วยงานเดียวกัน หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา

การร่างหนังสือ มีความสำคัญอย่างมากเช่นกันในการปฏิบัติงานสารบรรณ การเขียนหนังสือบางฉบับที่มีข้อความไม่ซับซ้อนมากนัก อาจไม่จำเป็นต้องร่างก่อนก็ได้ ได้แก่ หนังสือที่ต้องจัดทำเป็นประจำ จนเหมือนเป็นแบบฉบับในการใช้ถ้อยคำอยู่แล้ว เช่น หนังสือนำส่งเอกสารและหนังสือตอบรับเอกสาร เป็นต้น แต่ถ้าเป็นหนังสือในลักษณะโต้ตอบราชการ หากมีโอกาสได้ร่างหนังสือนั้นก่อนก็จะได้หนังสือราชการที่มีข้อความเหมาะสม รัดกุม โดยหลักการร่างหนังสือ มีดังนี้

1. ต้องรู้และเข้าใจเรื่องรายนั้นมาก่อน โดยต้องอ่านข้อความที่เป็นเหตุเดิม ซึ่งต้องโต้ตอบหนังสือนั้นให้เข้าประเด็นต่าง ๆ อย่างชัดเจน
2. ให้ขึ้นต้นด้วยข้อความที่เป็นเหตุก่อน ต่อด้วยข้อความที่เป็นความประสงค์หรือข้อตกลง ถ้ามีหลายข้อ ควรแยกไว้เป็นข้อๆ ตัวอย่างการขึ้นต้นข้อความที่เป็นเหตุ ซึ่งนิยมใช้กันโดยทั่วไป คือ
“ตามหนังสือที่อ้างถึง..... (ให้ย่อความหนังสือที่อ้างถึงเฉพาะประเด็นสำคัญ).....
.....ความแจ้งแล้วนั้น / ความละเอียดทราบแล้วนั้น”
หรือ “ตามที่.....
.....นั้น”
3. ข้อความใดอ้างอิงถึง กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือเรื่องตัวอย่าง ต้องระบุให้ชัดเจน เช่น “ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526” เป็นต้น
4. ใช้ข้อความสั้น ๆ กะทัดรัด เข้าใจง่าย
5. ตรวจสอบการตัวสะกด การเว้นวรรคตอน ให้ถูกต้อง
6. ตรวจสอบชื่อ ตำแหน่ง ส่วนราชการ ผู้รับให้ถูกต้อง
7. ควรใช้ถ้อยคำสุภาพให้สมฐานะของผู้รับ

การตรวจร่าง ผู้มีหน้าที่ตรวจร่างหนังสือราชการต้องเน้นความถูกต้องตามหลักภาษา การเชื่อมโยงข้อความ เนื้อหาสาระ และวรรคตอน ให้ตรวจอย่างละเอียด

การพิมพ์ ต้องพิมพ์ให้ถูกต้องตามแบบของหนังสือแต่ละประเภท ไม่ควรลบหรือขีดฆ่าข้อความใด ๆ

การเก็บรักษาหนังสือ

การเก็บรักษาหนังสือแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. **การเก็บระหว่างปฏิบัติ** คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่อง โดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

2. **การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว** คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีก ให้เจ้าหน้าที่ของเจ้าของเรื่องปฏิบัติจัดทำบัญชีหนังสือส่งเก็บตามแบบที่ระเบียบงานสารบรรณกำหนด จากนั้นให้ส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งบัญชีหนังสือส่งเก็บให้หน่วยงานที่มหาวิทยาลัยกำหนด และให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บเอกสารปฏิบัติ ดังนี้

2.1 ประทับตรากำหนดการเก็บหนังสือ ไว้ที่มุมล่างด้านขวาของกระดาษแผ่นแรกของหนังสือ ฉบับนั้น และลงลายมือชื่อย่อกำกับตรา โดย

2.1.1 หนังสือที่ต้องเก็บไว้ตลอดไปให้ประทับตราคำว่า “ห้ามทำลาย” ด้วยหมึกสีแดง

2.1.2 หนังสือที่เก็บโดยมีกำหนดเวลา ให้ประทับตราคำว่า “เก็บถึง พ.ศ.....”

ด้วยหมึกสีน้ำเงิน

2.2 ลงทะเบียนหนังสือเก็บไว้เป็นหลักฐานตามแบบที่ระเบียบสารบรรณฯ กำหนด

3. **การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ** คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บของหน่วยงาน ให้เจ้าของเรื่องเก็บเป็นเอกเทศ โดยอาจจะแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ขึ้นรับผิดชอบ เมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการตรวจสอบแล้ว ให้จัดส่งเอกสารนั้นไปยังหน่วยเก็บของหน่วยงาน

การยืมหนังสือ

การยืมหนังสือที่ส่งเก็บแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

1. ผู้ยืมต้องแจ้งให้ทราบว่าเรื่องที่ยืมนั้นจะนำไปใช้ในราชการใด

2. ผู้ยืมจะต้องมอบหลักฐานการยืมให้เจ้าหน้าที่เก็บ แล้วลงชื่อรับเรื่องที่ยืมไว้ในบัตรยืมหนังสือและให้เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมหลักฐานการยืมเรียงลำดับ วัน เดือน ปี ไว้เพื่อติดตามทวงถาม ส่วนบัตรยืมหนังสือนั้นให้เก็บไว้แทนที่หนังสือที่ถูกยืมไป

3. การยืมหนังสือระหว่างส่วนราชการ ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

4. การยืมหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับแผนกขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายการให้บุคคลภายนอกยืมหนังสือ จะกระทำมิได้ เว้นแต่จะให้ดูเพื่อคัดลอกหนังสือ ทั้งนี้จะต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น

การทำลายหนังสือ

ภายใน 60 วัน หลังจากวันสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือสำรวจหนังสือที่ครบกำหนดจัดการเก็บในปีนั้น ไม่ว่าจะ เป็นหนังสือที่เก็บไว้เอง หรือที่ฝากเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ ซึ่งประกอบด้วย ประธานกรรมการและกรรมการอย่างน้อยสองคน โดยปกติแต่งตั้งจากข้าราชการ ตั้งแต่ระดับ 3 หรือเทียบเท่าขึ้นไป มติของคณะกรรมการให้ถือเป็นเสียงข้างมาก ถ้ากรรมการผู้ใดไม่เห็นด้วยให้ทำบันทึกความเห็นแย้งไว้ โดยคณะกรรมการทำลายหนังสือ มีหน้าที่ดังนี้

1. พิจารณาหนังสือที่จะขอทำลายตามบัญชีขอทำลาย
2. ในกรณีที่คณะกรรมการมีความเห็นว่าหนังสือฉบับใดไม่ควรทำลาย และควรจะขยายเวลาการเก็บไว้ ให้ลงความเห็นว่าจะขยายเวลาการเก็บไว้ถึงเมื่อใด แล้วให้แก้ไขอายุการเก็บหนังสือในคราวกำหนดเก็บหนังสือ โดยให้ประธานกรรมการทำลายหนังสือลงลายมือชื่อกำกับกับการแก้ไข

3. ในกรณีที่คณะกรรมการมีความเห็นว่าหนังสือเรื่องใดควรทำลายให้กรอกเครื่องหมายกากบาทลงในช่องการพิจารณาของบัญชีหนังสือขอทำลาย

4. เสนอรายงานผลการพิจารณา พร้อมทั้งบันทึกความเห็นแย้งของคณะกรรมการ (ถ้ามี) ต่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาสั่งการ ดังนี้

- 4.1 ถ้าเห็นว่าหนังสือเรื่องใดยังไม่ควรทำลาย ให้สั่งการให้เก็บหนังสือนั้นไว้จนถึงเวลาการทำลายงวดต่อไป

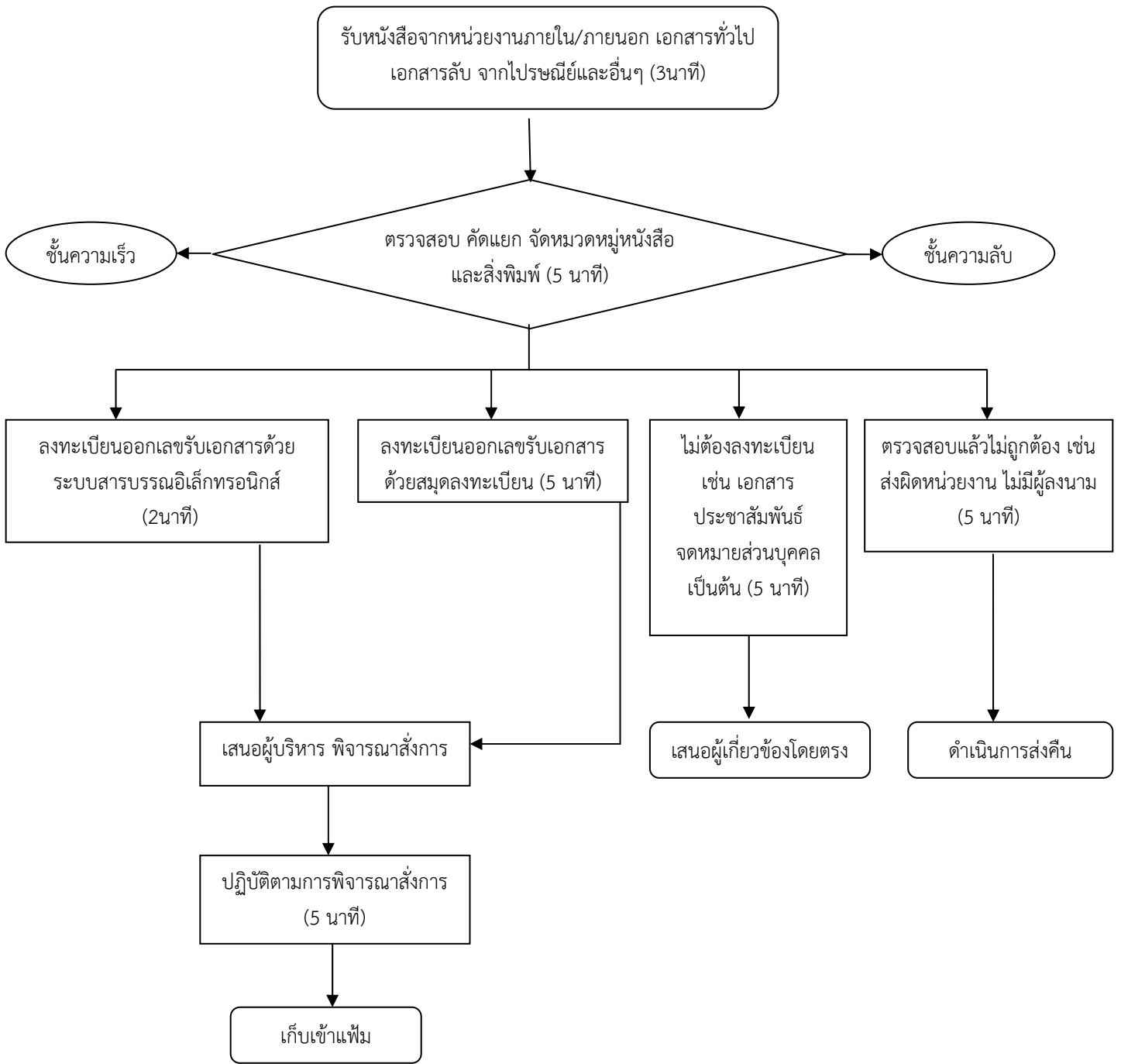
- 4.2 ถ้าเห็นว่าหนังสือเรื่องใดควรทำลาย ให้ส่งบัญชีหนังสือขอทำลายให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณาก่อน เว้นแต่หนังสือประเภทที่ส่วนราชการนั้นได้ขอทำความตกลงกับกรมศิลปากรแล้ว ไม่ต้องส่งไปให้พิจารณา เมื่อกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณารายการในบัญชีหนังสือขอทำลาย แล้วแจ้งให้ส่วนราชการที่ส่งบัญชีหนังสือขอทำลายทราบดังนี้

- 4.2.1 ถ้ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นชอบด้วย ให้แจ้งให้ส่วนราชการนั้น ดำเนินการทำลายหนังสือต่อไปได้หากกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ไม่แจ้งให้ทราบอย่างใดภายในกำหนดเวลา 60 วัน นับแต่วันที่ส่วนราชการนั้นได้ส่งเรื่องให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ให้ถือว่ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ได้ให้ความเห็นชอบแล้ว และให้ส่วนราชการทำลายหนังสือได้

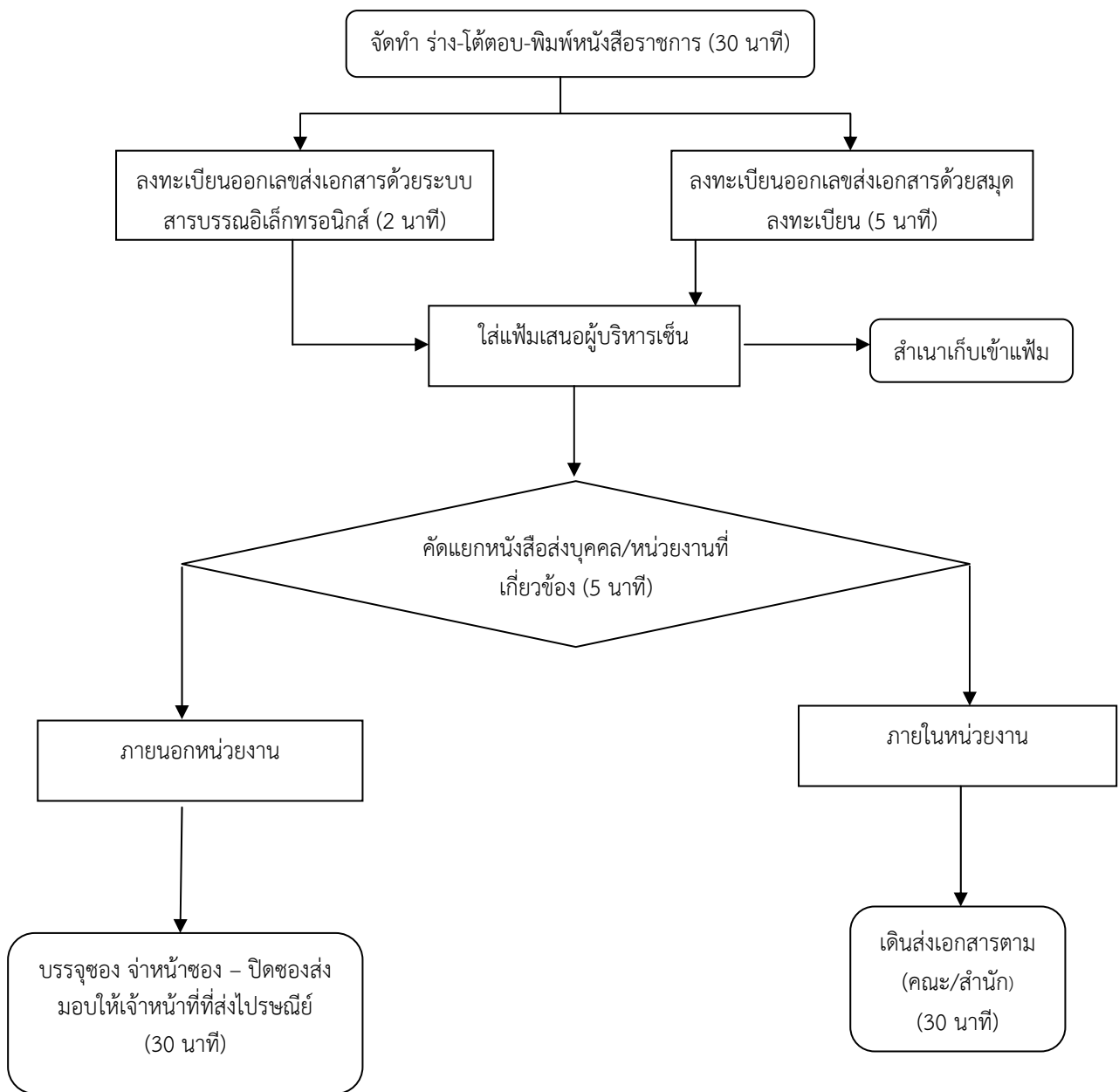
- 4.2.2 ถ้ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นว่าหนังสือฉบับใดควรจะขยายเวลาเก็บไว้หรือไม่หรือให้เก็บไว้ตลอดไป ให้แจ้งให้ส่วนราชการนั้นทราบ และให้ส่วนราชการนั้น ๆ แก้ไขตามที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แจ้งมา หากหนังสือใด กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นควรให้ส่งไปเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ก็ให้ส่วนราชการนั้น ๆ ปฏิบัติตาม

5. ควบคุมการทำลายหนังสือซึ่งผู้มีอำนาจอนุมัติให้ทำลายได้แล้ว โดยการเผาหรือวิธีอื่นใดที่จะไม่ทำให้หนังสือนั้นอ่านเป็นเรื่องได้ และเมื่อทำลายเรียบร้อยแล้ว ให้ทำบันทึกลงนามร่วมกันเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติทราบ

แผนผังลำดับงาน การรับหนังสือราชการ (Flow Chart)

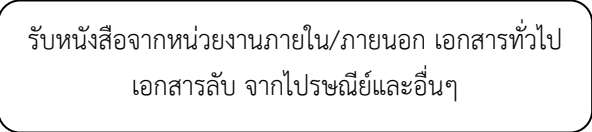
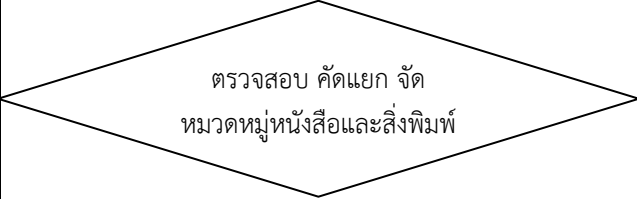


แผนผังลำดับงาน การส่งหนังสือราชการ (Flow Chart)



ผังขั้นตอน/งาน (Work Flow)

ชื่อขั้นตอน/กระบวนการ การรับหนังสือราชการ


ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
1		3	เอกสารรับเข้าจากหน่วยงานภายในและภายนอก มหาวิทยาลัย			
2		5	1. ตัดซองเอกสารและคัดแยกเอกสารโดยเรียงลำดับเอกสารตามลำดับชั้นความเร็ว <ul style="list-style-type: none"> - ด่วนที่สุด - ด่วนมาก - ด่วน 2. นำเสนอหัวหน้างานสารบรรณ เพื่อพิจารณาคัดแยกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง <ul style="list-style-type: none"> - เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสำนัก/หน่วยงาน ตรวจสอบแล้วส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 		ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ	

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
			- เอกสารที่ต้องได้รับการพิจารณาเพื่อส่งการนำเสนอผู้อำนวยการ/รองรองผู้อำนวยการ เป็นต้น			
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> ลงทะเบียนออกเลขรับเอกสาร </div>	12	1. ลงทะเบียนออกเลขรับเอกสารด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 2. ลงทะเบียนออกเลขรับเอกสารด้วยสมุดลงทะเบียน			
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> เสนอผู้บริหาร พิจารณาสั่งการ </div>	5	นำเรียนผู้บริหารเพื่อพิจารณาวินิจฉัยสั่งการ โดยนำเสนอผู้บริหาร			

ผังขั้นตอน/งาน (Work Flow)

ชื่อขั้นตอน/กระบวนการ การส่งหนังสือราชการ

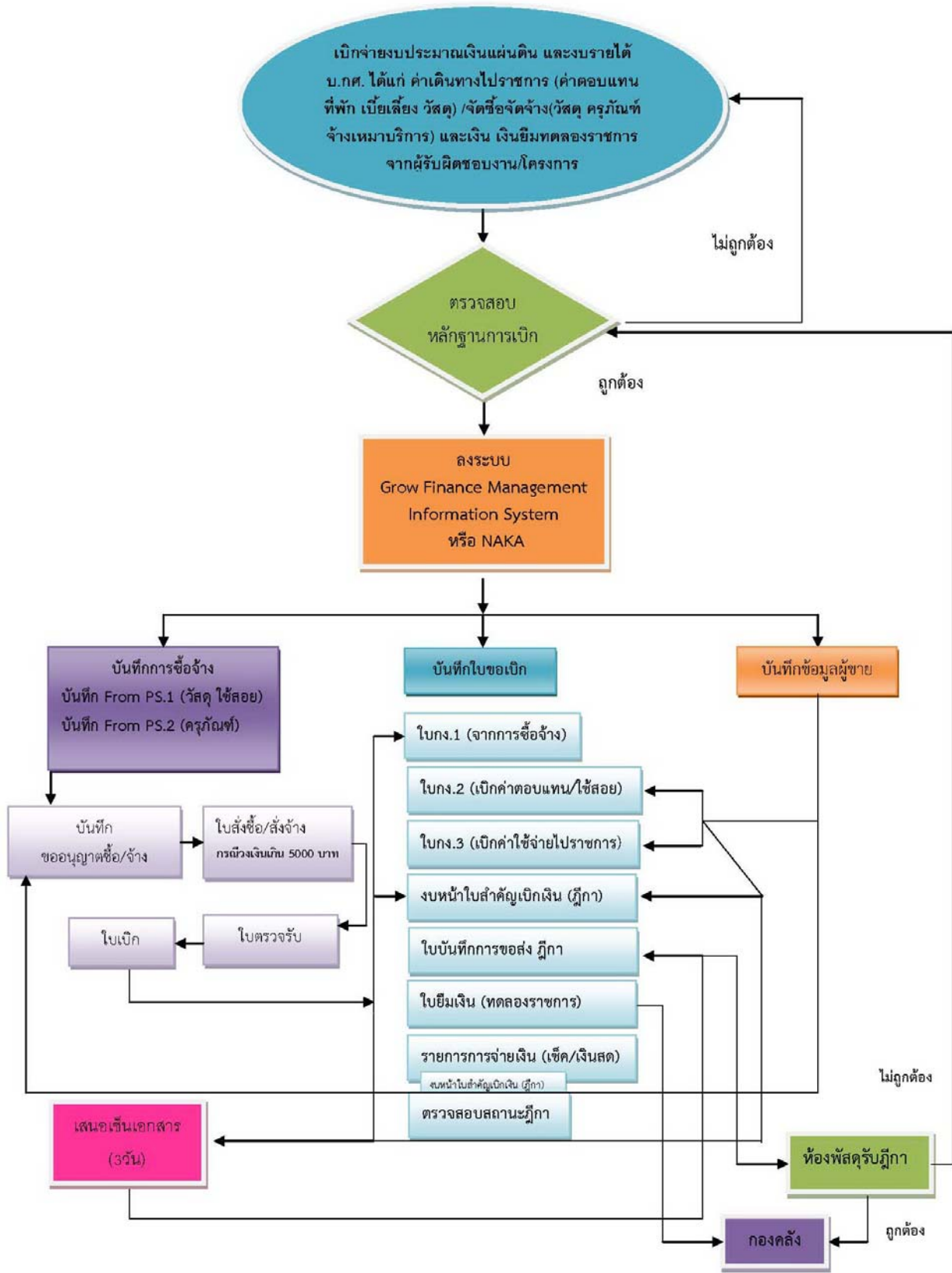
ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
1	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> จัดทำ ร่าง-โต้ตอบ-พิมพ์หนังสือราชการ </div>	30	จัดทำ ร่าง-โต้ตอบ-พิมพ์หนังสือราชการ		ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ	
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> ลงทะเบียนออกเลขส่งเอกสาร </div>	7	1. ลงทะเบียนออกเลขส่งเอกสารด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (2 นาที) 2. ลงทะเบียนออกเลขส่งเอกสารด้วยสมุดลงทะเบียน (5 นาที)		ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ	
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> ใส่แฟ้มเสนอผู้บริหารเซ็น </div>	5				

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
4	 <p>คัดแยกหนังสือส่งบุคคล/ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>	5	1. ภายนอกหน่วยงาน บรรจุซอง จ่าหน้าซอง – ปิดซองส่งมอบให้ เจ้าหน้าที่ที่ส่งไปรษณีย์ (30 นาที) 2. ภายในหน่วยงาน เดินส่งเอกสารตาม (คณะ/สำนัก) (30 นาที)			

ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและวิธีการแก้ไขปัญหา

ที่	ผังกระบวนการ	ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา / ลดความเสี่ยง
1	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>รับหนังสือจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก เอกสารทั่วไป เอกสารลับ จากไปรษณีย์และอื่นๆ</p> </div>	<p>หากรับเอกสารจากไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่ของจดหมายไม่ชัดเจน เช่น เจ้าหน้าที่โดยระบุเป็นชื่อมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้ระบุหน่วยงานย่อย ทำให้งานธุรการส่วนกลางของมหาวิทยาลัย ไม่สามารถส่งต่อเอกสารไปยังหน่วยงานที่รับเรื่องโดยตรงได้ และต้องตีกลับเอกสารส่งคืนไปยังหน่วยงานที่จัดส่ง</p>	<p>แจ้งให้หน่วยงานหรือผู้ติดต่อ ให้ระบุการเจ้าหน้าที่ชัดเจน เพื่อป้องกันการส่งเอกสารไม่ถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p>

แผนผังลำดับงาน การเบิก-จ่ายงบประมาณในระบบ Grow Finance Management System (3D)



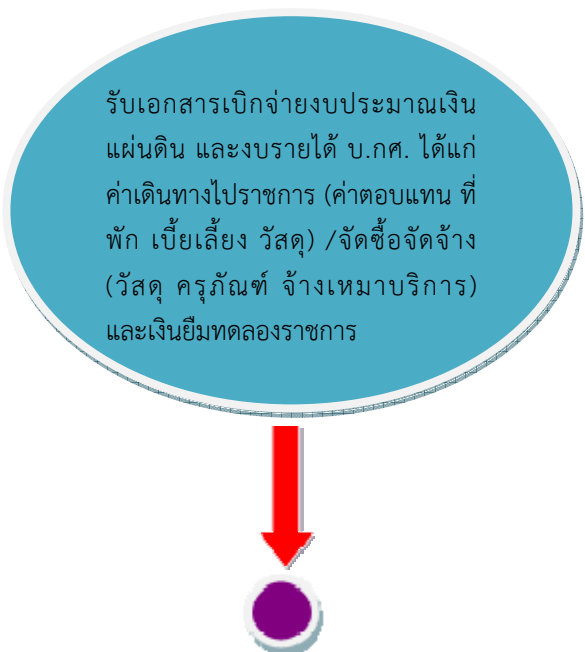
ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)


ชื่อกระบวนการ การเบิกจ่ายงบประมาณโปรแกรมบันทึกการจัดซื้อจ้างระบบ Grow Finance Management System (3D)


ข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการ การเบิกจ่ายงบประมาณทันเวลาและถูกต้อง ตามระเบียบ


ตัวชี้วัดสำคัญของกระบวนการ ร้อยละของจำนวนฎีกาที่เบิกจ่ายตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรร และสามารถนำส่งเอกสารเบิกจ่ายกองคลัง ทันตามระยะเวลาที่กำหนดก่อนสิ้น

ปีงบประมาณ ร้อยละ 95

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
	 <p>รับเอกสารเบิกจ่ายงบประมาณเงินแผ่นดิน และงบรายได้ บ.กศ. ได้แก่ ค่าเดินทางไปราชการ (ค่าตอบแทน ที่พัก เบี้ยเลี้ยง วัสดุ) / จัดซื้อจัดจ้าง (วัสดุ ครุภัณฑ์ จ้างเหมาบริการ) และเงินยืมทดลองราชการ</p>	1-5 วัน	<ol style="list-style-type: none"> 1. รับเอกสารจากบริษัท/ห้าง/ร้าน และผู้รับผิดชอบโครงการยื่นเอกสาร 2. กรณีจัดซื้อจัดจ้าง เอกสารที่ได้รับ เช่น ใบเสนอราคา ใบสั่งซื้อ ใบกำกับภาษี ใบเสร็จรับเงิน ใบส่งของและบิลเงินสด 3. กรณีโครงการศึกษาดูงาน ได้แก่ บันทึกขออนุญาตจัดโครงการ ตัวโครงการ กำหนดการ คำสั่งไปราชการ บันทึกขออนุมัติไปราชการ บันทึกขออนุมัติยานพาหนะ ใบเสร็จค่าที่พัก Folio ค่าน้ำมัน อาหาร อาหารว่าง และแบบใบเบิกค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ 4. กรณีฝึกอบรม/สัมมนากับหน่วยงานภายนอก ได้แก่ เอกสารประกอบการฝึกอบรมและกำหนดการของหน่วยงานที่ไปอบรม คำสั่งไปราชการ บันทึกขออนุมัติไปราชการ บันทึกขออนุมัติใช้รถของทางราชการ ใบรับรองแทนใบเสร็จ (ถ้ามี) ใบเสร็จรับเงินค่าที่พัก ใบกำกับ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการจัดการคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่การบริหารคุณภาพงานอย่างมีประสิทธิภาพ 2. เพื่อแสดงหลักฐานวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. แบบใบรับรองแทนใบเสร็จ 2. แบบเบิกค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ 3. แบบบันทึกขออนุมัติไปราชการ (แบบ 8707) 4. แบบบันทึกขออนุมัติใช้รถ 	

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
		10 นาที	<p>ภาษีค่าน้ำมัน และแบบใบเบิกค่าใช้จ่ายการเดินทางไปราชการ (แบบ 8707 ส่วนที่ 1-3)</p> <p>1. ตรวจสอบหลักฐาน ที่ได้รับจากบริษัท/ห้าง/ร้าน และผู้รับผิดชอบโครงการยื่นเอกสารความถูกต้องของใบเสนอราคา ใบสั่งซื้อ ใบกำกับภาษี ใบเสร็จรับเงิน ใบส่งของ และบิลเงินสด ในค่าใช้จ่ายต่างๆ (จัดซื้อจ้าง ที่พัก อาหาร ฯลฯ)</p> <p>1) คำว่า “ ใบ กำ กับ ภาษี ” “ใบเสร็จรับเงิน” ที่เห็นได้เด่นชัด 2) ชื่อที่อยู่ ของผู้ประกอบการและผู้ซื้อสินค้า หรือผู้รับบริการ 3) เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้ประกอบการ นิติบุคคล/บุคคลธรรมดาใช้เลข 13 หลัก 4) หมายเลขลำดับใบกำกับภาษี/ใบเสร็จรับเงิน “เล่มที่/เลขที่” ถ้ามี 5) รายการ “ชื่อ ชนิด ประเภท ปริมาณ และมูลค่าของสินค้าหรือบริการ” 6) รายการ “จำนวนภาษีมูลค่าเพิ่มที่คำนวณจากมูลค่าของสินค้าหรือบริการให้ชัดแจ้ง” 7) รายการ “วัน เดือน ปี ที่ออกใบกำกับภาษีหรือใบเสร็จ”</p>	<p>ข้อผิดพลาดในการดำเนินการเบิกจ่าย น้อยลง หลังจากที่ได้ตรวจสอบเอกสาร</p>	<p>ตามระเบียบ กระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่าย</p>	

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
	 <p data-bbox="183 560 703 780">ลงโปรแกรมบันทึกการซื้อจ้างระบบ Grow Finance Management Information System (3D)</p>	2 วัน	<p data-bbox="898 231 1359 411">2. ตรวจสอบขออนุญาตไปราชการ (รภ. 1) แบบขออนุมัติเบิกค่าใช้จ่ายไปราชการ (แบบ 8708) แบบรายงานผลการเดินทางไป ราชการ (Km1)</p> <p data-bbox="898 427 1359 560">3. ความครบถ้วนของเอกสารแนบ เช่น คำสั่ง ใบขออนุญาตใช้รถยนต์ (ขร.1) หนังสือเข้าร่วมฝึกอบรม กำหนดการ</p> <p data-bbox="898 576 1359 708">1. Login เข้า Username และ Password ของสำนักวิทยบริการฯ</p> <p data-bbox="898 724 1359 895">2. กรณีจัดซื้อ/จ้าง 1) บันทึก From Ps.1 (วัสดุ ใช้สอย) “ตรวจสอบข้อมูลผู้ขาย หากไม่มีให้ บันทึกข้อมูลผู้ขายลงไปก่อนที่จะทำ รายการ”</p> <p data-bbox="898 911 1359 991">1.1) กรอกรายละเอียดขออนุญาต ซื้อ/จ้าง</p> <p data-bbox="898 1007 1359 1086">1.2) กรอกใบสั่งซื้อ/จ้าง กรณี วงเงิน 5,000 บาท</p> <p data-bbox="898 1102 1359 1150">1.3) พิมพ์ใบตรวจรับ และใบเบิก</p> <p data-bbox="898 1166 1359 1198">2) บันทึก From Ps.2 (ครุภัณฑ์)</p> <p data-bbox="898 1214 1359 1294">2.1) กรอกรายละเอียดขออนุญาต ซื้อ/จ้าง</p> <p data-bbox="898 1310 1359 1332">2.2) กรอกใบสั่งซื้อ/จ้าง กรณี</p>	คุณภาพของงานด้าน เอกสารเป็นระบบและมี คุณภาพ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง Web. 202.28.120.69 เป็น ในส่วนของเว็บไซต์ Grow Finance Management Information System (3D) สามารถตรวจสอบเงิน งบประมาณที่ได้รับจัดสรร และเช็คยอดการเบิกจ่ายใน ระบบ	ผู้รับผิดชอบ

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
			<p>วงเงิน 5,000 บาท</p> <p>2.3) พิมพ์ใบตรวจรับ และใบเบิก</p> <p>3) บันทึกใบขอเบิก</p> <p>3.1) พิมพ์ใบ กง.1 กรณีซื้อจ้าง</p> <p>3.2) กรอกใบ กง.2 เบิกค่าตอบแทน/ใช้สอย เช่น ค่าไฟฟ้า น้ำ โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต</p> <p>3.3) กรอกใบ กง.3 กรณีเบิกค่าใช้จ่ายไปราชการ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ที่พัก อาหาร ค่าเช่ารถยนต์ ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง</p> <p>3.4) กรอกและพิมพ์งบบัญชีสำคัญหรือฎีกา</p> <p>3.5) ตรวจสอบความถูกต้องและเข้าแฟ้มนำเสนอเช่นเอกสาร ผู้รับผิดชอบโครงการ เจ้าหน้าที่พัสดุ หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ ผู้ตรวจสอบ ผู้อำนวยการสำนักฯ</p> <p>3.6) หลังจากเสร็จสิ้น พิมพ์ใบบันทึกขอส่งฎีกา ไปยังห้องพัสดุเพื่อทำการตรวจสอบ และรับ ฎีกาเข้าระบบ จากนั้นนำส่งกองคลังเพื่อทำเบิกจ่ายฎีกา</p> <p>3.7) สามารถตรวจสอบสถานะฎีกาได้ว่าอยู่ในขั้นตอนไหน หรือสถานะฎีกาจ่ายเงินแล้วหรือยังไม่จ่าย</p>			

ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและวิธีการแก้ไขปัญหา

ที่	ผังกระบวนการ	ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา / ลดความเสี่ยง
1	รับเอกสารเบิกจ่ายงบประมาณ	ข้อผิดพลาดจากใบเสร็จรับเงินที่ได้รับจากบริษัท ห้างร้าน ต่างๆ กรณีเป็นโครงการฝึกอบรม โครงการศึกษาดูงาน มีรอยขีด ขีด ย้ำ ชื่อที่อยู่และรายการสินค้า อยากรต่อการแก้ไขเอกสาร	ผู้รับผิดชอบโครงการ ยื่นนามบัตรชื่อที่อยู่ และดูรายละเอียดใบเสร็จรับเงินก่อนออกจากบริษัท ห้าง ร้าน เพื่อลดข้อผิดพลาดดังกล่าว
	ตรวจสอบหลักฐานการเบิก	ความเข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับ ด้านการเบิกจ่าย การตีความของค่าใช้จ่ายต่างๆ และการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระเบียบ	สอบถามกองคลัง, พัสดุ หรือขอข้อมูลการเปลี่ยนแปลงระเบียบกระทรวงการคลัง ผังบัญชี
	ลงระบบ Grow Finance Management information System หรือ NAKA	การแก้ไขงานในระบบไม่สามารถทำได้ เนื่องจากระบบไม่เปิดให้แก้ไขในรายละเอียดเบื้องต้น	สอบถามข้อมูลกองคลังและพัสดุเพื่อลดความเสี่ยงและเสียเวลาในการแก้ไข

งานเทคนิคสารสนเทศ

งานเทคนิคสารสนเทศ เป็นงานที่สำคัญ โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศ จัดหาและรวบรวมสารสนเทศ พิจารณาคัดเลือก ลงทะเบียน จัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อนำออกบริการ สามารถแบ่งออกเป็นหน่วยงานย่อยออกเป็น 3 หน่วยงาน เพื่อปฏิบัติการ

1. หน่วยพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ มีหน้าที่ด้านการดำเนินการคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภททั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น หนังสือ รายงานวิจัย หนังสืออ้างอิง จุลสาร โสตทัศนวัสดุ เป็นต้น เพื่อให้บริการแก่อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรในมหาวิทยาลัย รวมทั้งชุมชนภายนอก มีหน้าที่คือ การคัดเลือกและจัดหาด้วยวิธีการที่หลากหลายเพื่อให้ได้ทรัพยากรครอบคลุมสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้านการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย และสนับสนุนพัฒนาการทางด้านอารมณ์ สังคม ของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีขอบเขตภาระงาน ดังนี้

- 1.1 คัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
- 1.2 ประสานงานสำนักพิมพ์ในการสั่งซื้อ
- 1.3 ประสานงานอาจารย์ในการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ
- 1.4 ประสานงานการออกร้านจำหน่ายหนังสือ
- 1.5 ตรวจสอบรายการสารสนเทศฉบับซ้ำเพื่อการสั่งซื้อ
- 1.6 ตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศตามรายการสั่งซื้อ
- 1.7 การติดต่อของรับออกร้านหนังสือ
- 1.8 ลงทะเบียนทรัพยากรสารสนเทศ
- 1.9 ตรวจสอบราคาหนังสือหายกับทะเบียน

2. หน่วยวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ มีหน้าที่วิเคราะห์เนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาในสำนักฯ กำหนดเลขหมู่หรือรหัสเพื่อแสดงสาขาวิชาและสถานที่จัดเก็บ กำหนดหัวเรื่องเพื่อสืบค้นลงรายการทางบรรณานุกรมในฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ ตามรูปแบบ MARC 21 ซึ่งเป็นลักษณะสากลของการลงข้อมูลที่ใช้โปรแกรมระบบงานห้องสมุด ALEPH และระบบอื่นๆ กำหนดรายการ (entry) ต่างๆ ตามกฎ AACR 2 เพื่อเป็นทางเลือกสำหรับผู้ใช้ในการเข้าถึงรายการบรรณานุกรมที่ต้องการในระบบ OPAC ตลอดจนจนถึงการจัดทำตัวเล่มให้พร้อมสำหรับการออกให้บริการ รวมทั้งการสำรวจหนังสือประจำปี โดยสำรวจตัวเล่มที่มีให้บริการให้ตรงกับฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ พร้อมทั้งส่งซ่อม บำรุงรักษา และการคัดลอกหนังสือที่เก่า ล้าสมัย ขำรุ่ยที่ไม่สามารถให้บริการได้ ซึ่งมีขอบเขตภาระงาน ดังนี้

- 2.1 วิเคราะห์เนื้อหาของทรัพยากรสารสนเทศ
- 2.2 กำหนดเลขหมู่หรือรหัสเพื่อแสดงสาขาวิชาและสถานที่จัดเก็บ
- 2.3 กำหนดหัวเรื่องเพื่อการสืบค้น
- 2.4 ลงรายการบรรณานุกรมในฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ ตามรูปแบบ MARC 21
- 2.5 กำหนดรายการ (entry) ต่างๆ ตามกฎ AACR 2
- 2.6 เพิ่ม Item ในฐานข้อมูล

2.7 Upload รายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ ขึ้นฐานข้อมูลของสหบรรณานุกรม UCTAL

3. **หน่วยบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ** มีหน้าที่ในการจัดเตรียมตัวเล่มสื่อสิ่งพิมพ์ออกให้บริการ เย็บเล่ม ทำปกแข็งสำหรับหนังสือที่จัดหามาเพื่อการใช้งาน การพิมพ์-เขียนสัน ปก สื่อสิ่งพิมพ์ ติดแท็บสัญญาณ RFID ป้องกันการสูญหาย ติดบัตรกำหนดส่ง ตรวจสอบความถูกต้องก่อนนำออกให้บริการ และจัดทำรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศส่งงานบริการสารสนเทศ

3.1 การเย็บเล่ม ทำปกแข็ง

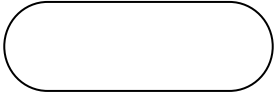

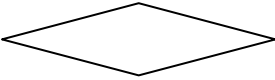


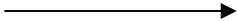

3.2 การเขียนสัน ปก สื่อสิ่งพิมพ์

3.3 ติดบัตรกำหนดส่ง

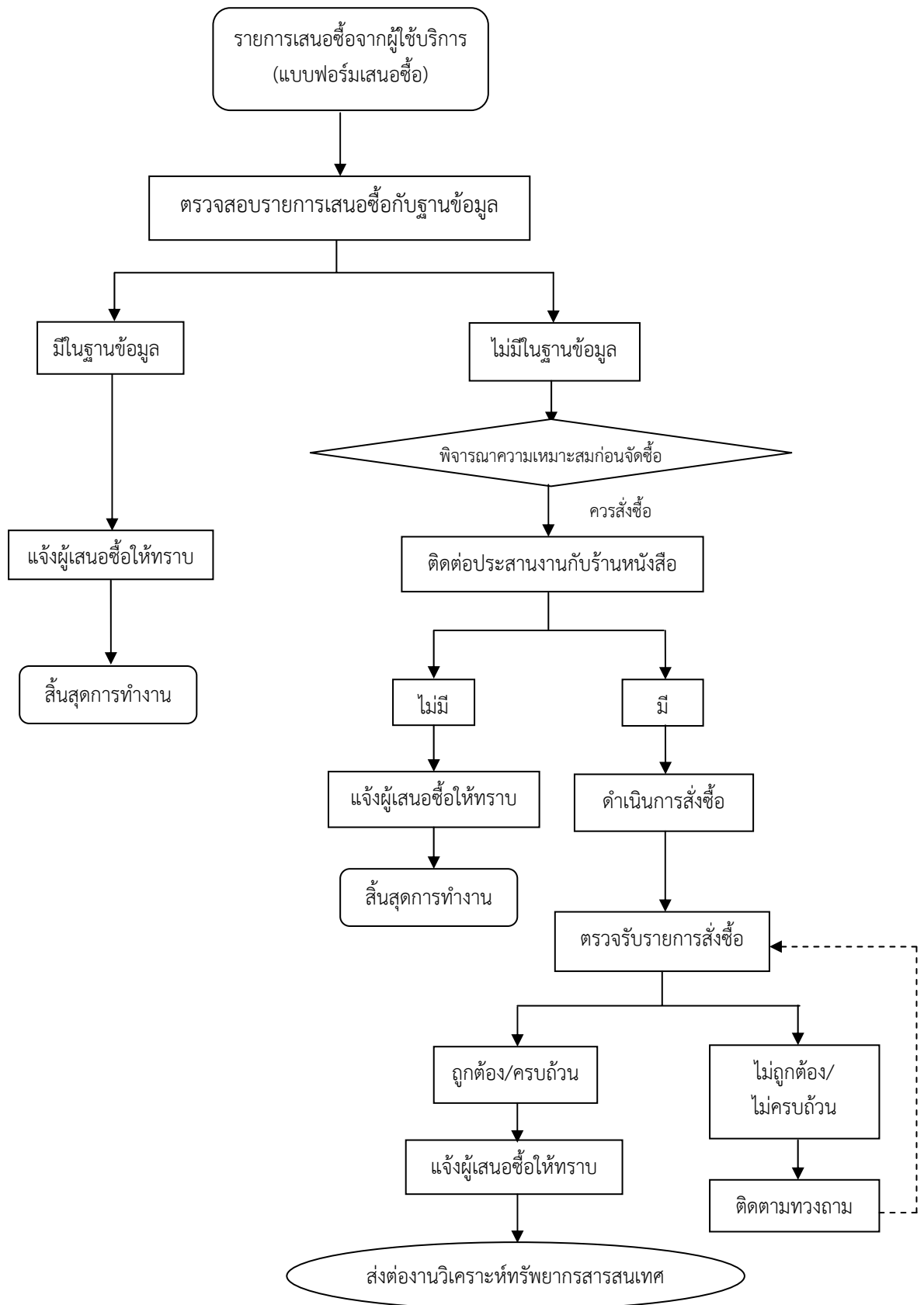
3.4 ติดสัญญาณ และเพิ่มสัญญาณ RFID

3.5 ทำรายชื่อสื่อสิ่งพิมพ์ส่งงานบริการ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเขียน Flowchart (แผนผังลำดับงาน)

สัญลักษณ์	ความหมาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ
	ขั้นตอนการสำรอง
	แสดงผลหรือรายงานเอกสารที่ถูกสร้างออกมา
	แสดงถึงทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวของงาน
	จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน

แผนผังลำดับงาน คัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (Flowchart)


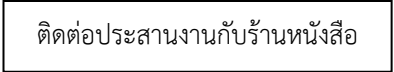
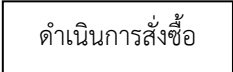


ผังกระบวนการปฏิบัติงาน : หน่วยพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

กระบวนการ/งาน คัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

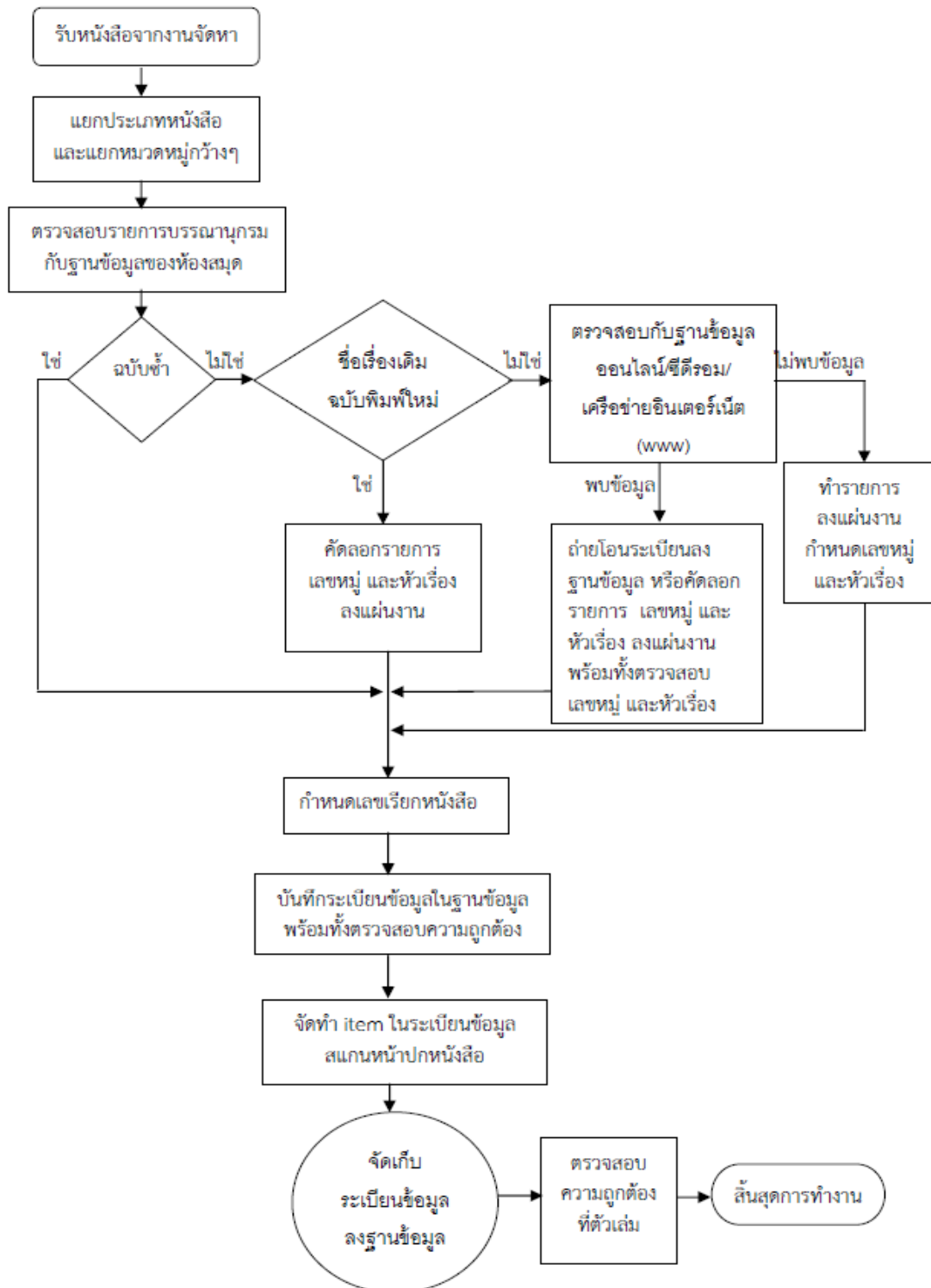
ข้อกำหนดที่สำคัญ : คัดเลือก จัดซื้อ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และดำเนินการให้พร้อมที่จะบริการให้กับผู้ใช้ได้อย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการ

ลำดับ ที่	ผังขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่ พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ ลดความเสี่ยง
1.	รายการเสนอซื้อจากผู้ให้บริการ (แบบฟอร์มเสนอซื้อ)	5 นาที/ รายการ	1. อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา คัดเลือกหนังสือที่ต้องการให้ห้องสมุด สั่งซื้อ โดยกรอกรายการหนังสือลงใน แบบแสดงความต้องการหนังสือ 2. บรรณารักษ์รวบรวมรายชื่อหนังสือ	แบบฟอร์มคัดเลือก หนังสือเพื่อเสนอให้ สำนักวิทยบริการฯ จัดซื้อ	1. ผู้ใช้บริการกรอกข้อมูล ลงแบบฟอร์มไม่ชัดเจน ไม่ ครบถ้วน เช่น ไม่ระบุปีที่ พิมพ์ ผู้แต่ง หรือไม่ระบุ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ e- mail ให้ติดต่อกลับ	1. ปรับปรุงแบบฟอร์ม โดยการเพิ่มเครื่องหมาย * ในส่วนที่จำเป็นต้องระบุ 2. จัดทำมุมเสนอซื้อ และ ทำป้ายประชาสัมพันธ์ พร้อมทั้งตัวอย่างการกรอก แบบฟอร์มที่ถูกต้อง
2.	ตรวจสอบรายการเสนอซื้อ กับฐานข้อมูล	5 นาที/ รายการ	บรรณารักษ์ตรวจสอบรายการหนังสือ ที่มีผู้เสนอซื้อกับฐานข้อมูลของ ห้องสมุดว่า มี/ไม่มี หรือมีเพียงพอกับ ความต้องการหรือไม่ - กรณีมีแล้วให้ยกเลิกรายการนั้น แล้วแจ้งผู้เสนอซื้อให้ทราบ - กรณีไม่มี ให้นำเข้าสู่ขั้นตอนการ จัดหาต่อไป			

ลำดับ ที่	ผังขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่ พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ ลดความเสี่ยง
3.	 <p>พิจารณาความเหมาะสม ก่อนจัดซื้อ</p>	10 นาที/ รายการ	พิจารณารายการเสนอซื้อว่ามีความ เหมาะสมและสมควรจัดซื้อหรือไม่ เช่น หนังสือภาษาต่างประเทศที่มี ราคาแพง แต่มีผู้ใช้บริการน้อย หรือ หนังสือที่มีภาพลามก อนาจาร			
4.	 <p>ติดต่อประสานงานกับร้านหนังสือ</p>	15 นาที/ ครั้ง	ติดต่อประสานงานตัวแทนจำหน่าย ร้านค้าหรือสำนักพิมพ์เพื่อดำเนินการ สั่งซื้อ ต่อไป - กรณีที่ไม่สามารถสั่งซื้อได้ เนื่องจากหนังสือไม่มีจำหน่ายแล้ว ให้ แจ้งผู้เสนอซื้อทราบ			
5.	 <p>ดำเนินการสั่งซื้อ</p>	14 วัน/ ครั้ง	ดำเนินการจัดซื้อตามความต้องการ ของผู้ใช้			

ลำดับ ที่	ผังขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่ พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ ลดความเสี่ยง
6.	ตรวจสอบรายการสั่งซื้อ	5 นาที/ รายการ	เมื่อได้รับรายการที่สั่งซื้อแล้ว ให้ ดำเนินการตรวจสอบว่าได้รับรายการ ครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่			
7.	แจ้งผู้เสนอซื้อให้ทราบ	15 นาที/ ครั้ง	การแจ้งเมื่อหนังสือพร้อมที่จะ ให้บริการทางงานห้องสมุดจะแจ้งกลับ ผู้เสนอหนังสือ/สื่อเพื่อทราบดังนี้ - แจ้งทางโทรศัพท์ - แจ้งทาง e-mail - แจ้งทางสื่อสังคมออนไลน์			
8.	ส่งต่อนิวไคราะห์ ทรัพยากรสารสนเทศ	15 นาที/ ครั้ง	ส่งต่อนิวไคราะห์ทรัพยากร สารสนเทศ เพื่อดำเนินการกำหนด เลขหมู่ กำหนดหัวเรื่อง และบันทึก รายการทางบรรณานุกรมลง ฐานข้อมูลห้องสมุด			

แผนผังลำดับงาน การลงรายการบรรณานุกรมตามมาตรฐาน AACR2 และ MARC21 (Flowchart)



ผังขั้นตอน/งาน (Work Flow)

ชื่อขั้นตอน/กระบวนการ การลงรายการบรรณานุกรมตามมาตรฐาน AACR2 และ MARC21

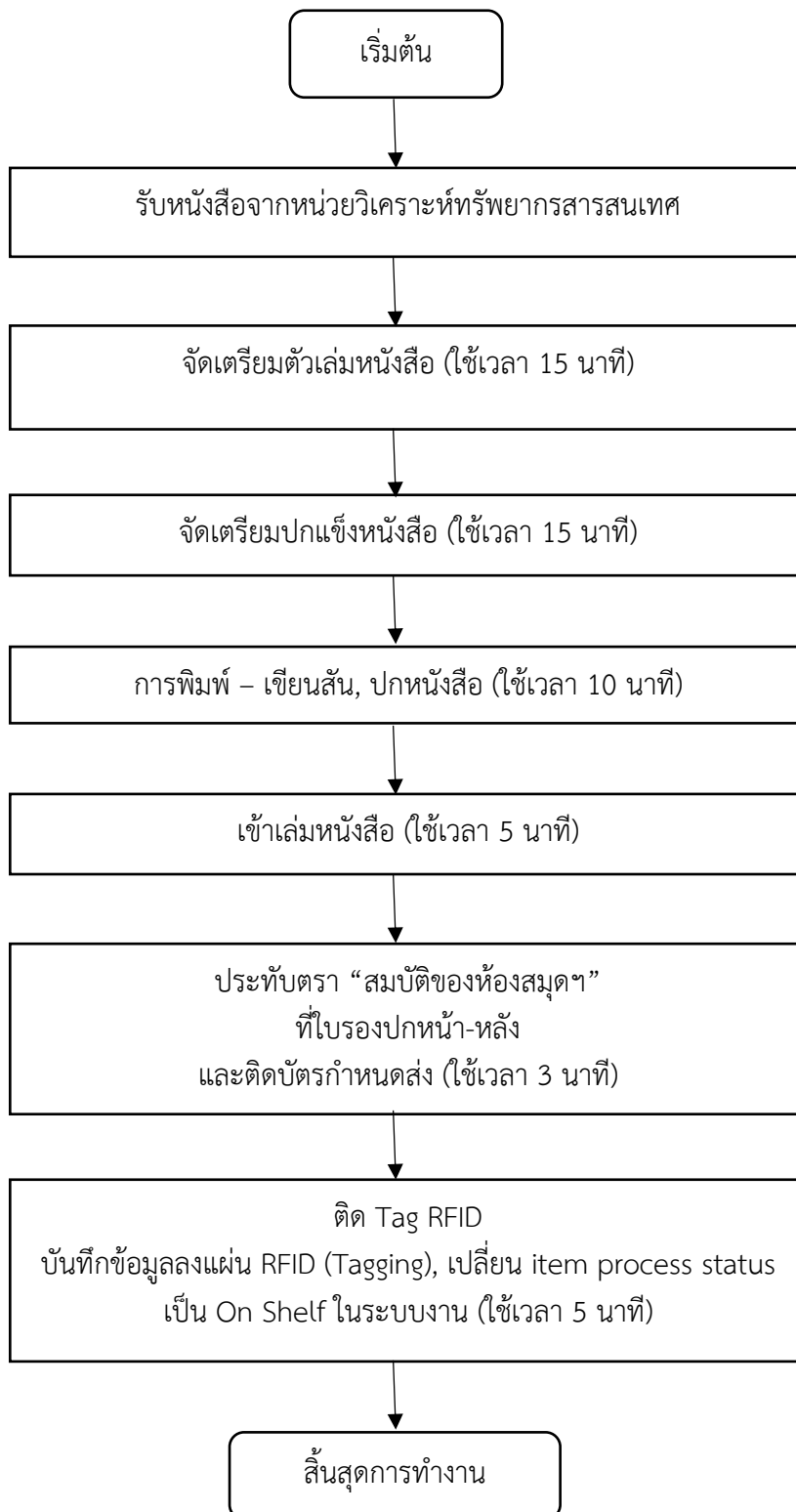
ที่	ผังขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานคุณภาพงาน
1	รับหนังสือจากงานจัดหา	5 นาที/ รายการ	ตรวจสอบรายการหนังสือให้ครบถ้วนตามรายการที่สั่งซื้อ	
2	แยกประเภทหนังสือ และแยกหมวดหมู่กว้างๆ	2 นาที/ รายการ	แยกหมวดหมู่ใหญ่ตามระบบทศนิยมของดิวอี้	ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจใน ข้อมูลที่ต้องการ
3	ตรวจสอบรายการบรรณานุกรม กับฐานข้อมูลของห้องสมุด	2 นาที/ รายการ	1. ถ้าตรวจสอบแล้วซ้ำกับข้อมูลเดิม แต่เป็นฉบับพิมพ์ใหม่ 2. คัดลอกรายการเลขหมู่และหัวเรื่องเดิมมาทั้งหมด แล้วเปลี่ยน ปีพิมพ์ให้เป็นปัจจุบัน 3. ถ้าตรวจสอบแล้วไม่พบข้อมูล ให้ทำรายการสร้างระเบียบใหม่	
4	กำหนดเลขเรียกหนังสือ	15 นาที/ รายการ	ลงรายการบรรณานุกรมตามมาตรฐาน AACR2 และ MARC21 โดย กำหนดเลขหมู่ และกำหนดหัวเรื่อง	ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลของ หนังสือที่ครบถ้วน
5	บันทึกระเบียบข้อมูลในฐานข้อมูล พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้อง	2 นาที/ รายการ	ตรวจสอบความถูกต้องในการลงรายการบรรณานุกรมตาม มาตรฐาน AACR2 และ MARC21	

ที่	ผังขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียด	มาตรฐานคุณภาพงาน
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> จัดทำ item ในระเบียบข้อมูล สแกนหน้าปกหนังสือ </div>	5 นาที	จัดทำ item ในระเบียบข้อมูล พร้อมสแกนหน้าปกหนังสือ	
7	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 20px; width: 100px; margin: auto; text-align: center;"> จัดเก็บ ระเบียบข้อมูล ลงฐานข้อมูล </div>	1 นาที/ รายการ	ตรวจสอบความถูกต้องของ item	ผู้ให้บริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง
8	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> ตรวจสอบความถูกต้อง ที่ตัวเล่ม </div>	5 นาที	ตรวจสอบการบันทึกรายการในกระดาษที่แนบกับตัวเล่ม	
9	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> สิ้นสุดการทำงาน </div>			ผู้ให้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ

ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา

ที่	ผังขั้นตอน	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ลดความเสี่ยง
1	ลงรายการบรรณานุกรมตามมาตรฐาน AACR2 และ MARC21 ในฐานข้อมูลห้องสมุดอัตโนมัติ Aleph จากทรัพยากรสารสนเทศ	มาตรฐานการลงรายการทางบรรณานุกรมตามมาตรฐาน AACR2 และ MARC21 เป็นหลักเกณฑ์ซับซ้อนและรายละเอียดค่อนข้างมาก รวมถึงทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ ที่จัดหา มีหลากหลายประเภท เช่น หนังสือ รายงานการสัมมนา วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย นวนิยาย เรื่องสั้น สื่อโสตทัศนวัสดุ เป็นต้น ซึ่งแต่ละประเภทมีรูปแบบการลงรายการแตกต่างกัน	จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการลงรายการบรรณานุกรม ให้ตรงตามประเภทของทรัพยากรที่จัดหา โดยมีคำอธิบายพร้อมยกตัวอย่างประกอบ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ลงรายการบรรณานุกรมได้ถูกต้องและรวดเร็ว

แผนผังลำดับงาน การเย็บเล่มทำปกแข็งหนังสือใหม่ (Flowchart)



ผังขั้นตอน/งาน (Work Flow)

ชื่อขั้นตอน/กระบวนการ การเย็บเล่มทำปกแข็งหนังสือใหม่

ที่	ผังขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน
1	รับหนังสือจากหน่วยวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ		1. รับหนังสือใหม่จากบรรณารักษ์ที่ได้วิเคราะห์หมวดหมู่ และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศและทำรายการทางบรรณานุกรมในฐานข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติเรียบร้อยแล้ว
2	จัดเตรียมตัวเล่มหนังสือ	15 นาที	<p>1. เลาะปก สัน และใบรองปกของเดิมออก แล้วตกแต่งให้เรียบร้อย อย่าให้มีเศษกระดาษ ติดอยู่พร้อมสำรวจความเรียบร้อยของเนื้อในหนังสือ หากพบข้อบกพร่อง เช่น หน้าฉีกขาดหรือ มีส่วนประกอบขาดหายไป ก็ถ่ายเอกสารจากเล่มอื่นในชุดเดียวกันมาติดเข้าไปให้ครบถ้วนเรียบร้อยเสียก่อน</p> <p>2. เย็บสัน หากของเดิมเย็บเล่มไม่แข็งแรง ก็ให้ใช้ส่วนเจาะที่สันหนังสือจำนวน 4 รู ให้ห่างเท่าๆ กัน และให้ห่างจากขอบสันประมาณ 6-8 ซม. แล้วจึงเย็บด้วยเข็มที่ร้อยด้ายไว้ โดยเริ่มร้อยที่รูกลางๆ เข้าออกสลับกันจนปลายทั้งสองมาบรรจบกัน ดึงเชือกให้ตึง แล้วผูกให้แน่นด้วยเงื่อนตาย ใช้ค้อนทุบตรงรูที่เจาะทุกรู และที่ปมเชือกให้เรียบ</p> <p>3. กระดาษปิดปกและใบรองปก โดยใช้กระดาษสีหรือกระดาษที่มีเนื้อหนาเหนียวพับครึ่ง จำนวนสองชั้น ตัดให้มีขนาดกว้างยาวกว่าขนาดของหนังสือ ประมาณ 0.2 ซม. หากากวเป็นเส้นตรงที่ตัวเล่มหนังสือทั้งด้านหน้าและด้านหลัง ขนาดประมาณ 0.5 ซม. ที่ขอบสันหนังสือให้ล้ำแนวตะเข็บด้ายประมาณ 2 ซม. แล้วทาบกระดาษปิดปก ให้สันกระดาษด้านที่พับเสมอกับขอบหนังสือ แล้วตัดริมกระดาษปิดปกให้เสมอกับขอบหนังสือทั้งสามด้าน</p> <p>4. ผ้ายึดสัน ใช้ผ้ามีขนาดกว้างกว่าความหนาของสันหนังสือประมาณ 5 ซม. และมีความยาวน้อยกว่าของความยาวของสันหนังสือประมาณ 5 ซม. ตัดที่กึ่งกลางสันหนังสือที่ทากาวไว้ และให้มีส่วนที่ยื่นออกไปด้านหน้าและด้านข้างละประมาณ 2.5 ซม.</p>

ที่	ผังขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน
			5. ตัดคิ้ว ตัดคิ้วหนังสือให้มีขนาดความกว้างเท่ากับสันหนังสือ ทากาวและติดที่ขอบบนและขอบล่างของสันหนังสือ
3	จัดเตรียมปกแข็งหนังสือ	15 นาที	<p>1. ตัดกระดาษแข็งทำปก จำนวน 2 ชั้น ขนาดกว้างเท่ากับความกว้างของหนังสือและความยาวมากกว่าความสูงของหนังสือ 5 มม.</p> <p>2. ตัดกระดาษแข็งทำสัน จำนวน 1 ชั้น ขนาดกว้างเท่ากับความกว้างของสันหนังสือและยาวเท่ากับความสูงของแผ่นปกที่ตัดตามข้อ 1</p> <p>3. ตัดผ้าแร็กซีน สำหรับหุ้มสันปกกับปกทั้งสองแผ่น จำนวน 1 ชั้น ขนาดกว้างและยาวมากกว่าสันหนังสือ ประมาณ 3 ซม.</p> <p>4. ตัดกระดาษแร็กซีน สำหรับหุ้มปกแข็งจำนวน 2 ชั้น ขนาดกว้างเท่ากับความกว้างของปกและมีความยาวกว่าความสูงของปก เท่ากับ 3 ซม.</p> <p>5. การประกอบปก</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) นำกระดาษแข็งทั้ง 3 ชั้น โดยให้แผ่นปกทั้งสองวางห่างจากแผ่นสันข้างละ 5 มม. แล้วขีดเส้นผนึกสันและแผ่นปกทั้งสองที่ผ้าหุ้มสัน 2) ผนึกกระดาษแข็งบนผ้าหุ้มสันทั้งสามชั้นตามแนวที่ขีดไว้ แล้วรีดให้เรียบด้วยผ้าสะอาด 3) พับชายผ้าแร็กซีนหุ้มหัวท้ายแผ่นปกแล้วรีดให้เรียบ 4) ผนึกกระดาษแร็กซีนที่หุ้มปกที่ละด้าน ให้เกยทับผ้าสันประมาณ 1 ซม. 5) พับกระดาษแร็กซีนเข้าด้านใน โดยรอบทั้ง 3 ด้าน ทากาวติดให้สนิทกับขอบสัน (ก่อนพับตัดมุมกระดาษแร็กซีนทั้ง 4 มุม ออกเล็กน้อย เพื่อไม่ให้กระดาษซ้อนทับกับหนามากเกินไป)

ที่	ผังขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน
4	การพิมพ์ – เขียนสัน, ปกหนังสือ	10 นาที	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบเลขหมู่จากกระดาษแบบบันทึกข้อมูลหนังสือ 2. ตัดเทปเขียนสันให้เป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า และตีเส้นให้เป็นช่องไฟระยะห่าง 0.4 เซนติเมตร (4 มม.) 3. ระบายสีดำเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าที่มุมซ้ายล่างของปกหนังสือ ขนาดประมาณ 1 นิ้ว x1.5 นิ้ว (โดยมีกรอบกระดาษที่วัดขนาด ตามบรรทัดของเลขเรียกหนังสือเป็นฟอร์ม) โดยระบายห่างจากด้านซ้ายของปก 1 นิ้ว ด้านล่าง 1 นิ้ว และเขียนเลขเรียกหนังสือ 4. หลังจากนั้นเขียนเลขเรียกหนังสือที่แถบสีดำที่ระบายไว้ และเขียนสันที่หุ้มผ้าเร็กซัน เขียนชื่อผู้แต่งไว้ด้านบนตรงสันผ้าเร็กซัน ให้ห่างจากขอบด้านบนลงมา 1 นิ้ว เขียนชื่อหนังสือ บริเวณกึ่งกลางของสันที่หุ้มด้วยผ้าเร็กซัน และเขียนเลขเรียกหนังสือตรงส่วนล่างของสัน 5. เมื่อเขียนสัน, ปกหนังสือเรียบร้อยแล้ว ให้สอดปกเข้ากับตัวเล่มเพื่อรอการเข้าเล่ม ต่อไป
5	เข้าเล่มหนังสือ	5 นาที	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดเล่มหนังสือ (ที่เย็บเล่มและติดใบรองปกและผ้ายึดสันแล้ว) กับปกที่ประกอบแล้วให้อยู่กึ่งกลางปก โดยขอบบนและล่างของปกจะยื่นออกมาเท่าๆกัน ให้เล่มหนังสือแนบสนิทกับสันปกแล้ววางไว้ 2. ค่อยๆเปิดบนปกออกวางราบกับพื้น ใช้มือข้างหนึ่งกดเล่มหนังสือไว้อย่าให้เคลื่อนที่ ทากาวที่ยึดสันบานพับและที่แผ่นปก โดยเว้นขอบโดยรอบโดยประมาณ 3-5 ซม. 3. ยกแผ่นปกขึ้นปิดให้เข้าที่ จัดให้ขอบกระดาษใบปิดปกอยู่ห่างจากริมปกแข็งเท่าๆ กันแล้วใช้เศษผ้าสะอาดกดและถูให้เรียบ ใช้ไม้เนียนกดร่างรอยบานพับตลอดแนว 4. พลิกเล่ม ทำกับปกอีกด้านหนึ่งเช่นเดียวกับที่กล่าวแล้วในข้อ 2 และ3 5. นำหนังสือเข้าเครื่องอัดหนังสือ ทิ้งไว้อย่างน้อย 30 นาที ถ้าอัดพร้อมกันหลายเล่มให้วางสลับกันสันหนังสือ เพื่อให้กองหนังสือที่จะอัดนั้นเสมอกัน

ที่	ผังขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน
6	ประทับตรา “สมบัติของห้องสมุดฯ”ที่ใบรองปกหน้า-หลัง และติดบัตรกำหนดส่ง	3 นาที	1. ประทับตราข้อความ “สมบัติของห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี” ด้วยหมึกสีน้ำเงิน ที่บริเวณกึ่งกลางด้านในของปกทั้งปกหน้าและปกหลัง และประทับที่กึ่งกลางด้านหน้าของใบรองปกแผ่นหน้าและกึ่งกลางหน้าด้านล่างของใบรองปกแผ่นหลังได้บัตรกำหนดส่ง
7	ติด Tag RFID บันทึกข้อมูลลงแผ่น RFID (Tagging), เปลี่ยน item process status เป็น On Shelf ในระบบงาน	5 นาที	<p>ขั้นตอนการติด Tag RFID</p> <p>1. ติดแผ่น RFID ติดที่ด้านในของปกหลัง โดยแบ่งระดับการติดแผ่น RFID เป็น 3 ระดับ (เพื่อป้องกันการอ่านสัญญาณทับซ้อนกัน) ของหนังสือแต่ละเล่ม ดังนี้</p> <p>ระยะที่ 1 ติดห่างจากด้านซ้ายของสันหนังสือ 1 นิ้ว และห่างจากขอบล่างของปก 1 นิ้ว</p> <p>ระยะที่ 2 ติดห่างจากด้านซ้ายของสันหนังสือ 1 นิ้ว และห่างจากขอบล่างของปก 2 นิ้ว</p> <p>ระยะที่ 3 ติดห่างจากด้านซ้ายของสันหนังสือ 1 นิ้ว และห่างจากขอบล่างของปก 3 นิ้ว</p> <p>2. ติดสติ๊กเกอร์สัญลักษณ์ประจำมหาวิทยาลัยทับบนแผ่น RFID อีกครั้ง</p> <p>ขั้นตอนการ บันทึกข้อมูลลงแผ่น RFID (Tagging)</p> <p>1. เปิด ระบบอินเทอร์เน็ต</p> <p>2. ดับเบิ้ลคลิกที่ Tagging station จะปรากฏหน้าจอ ใช้เมาส์เลือกที่ช่องว่างบาร์โค้ด</p>

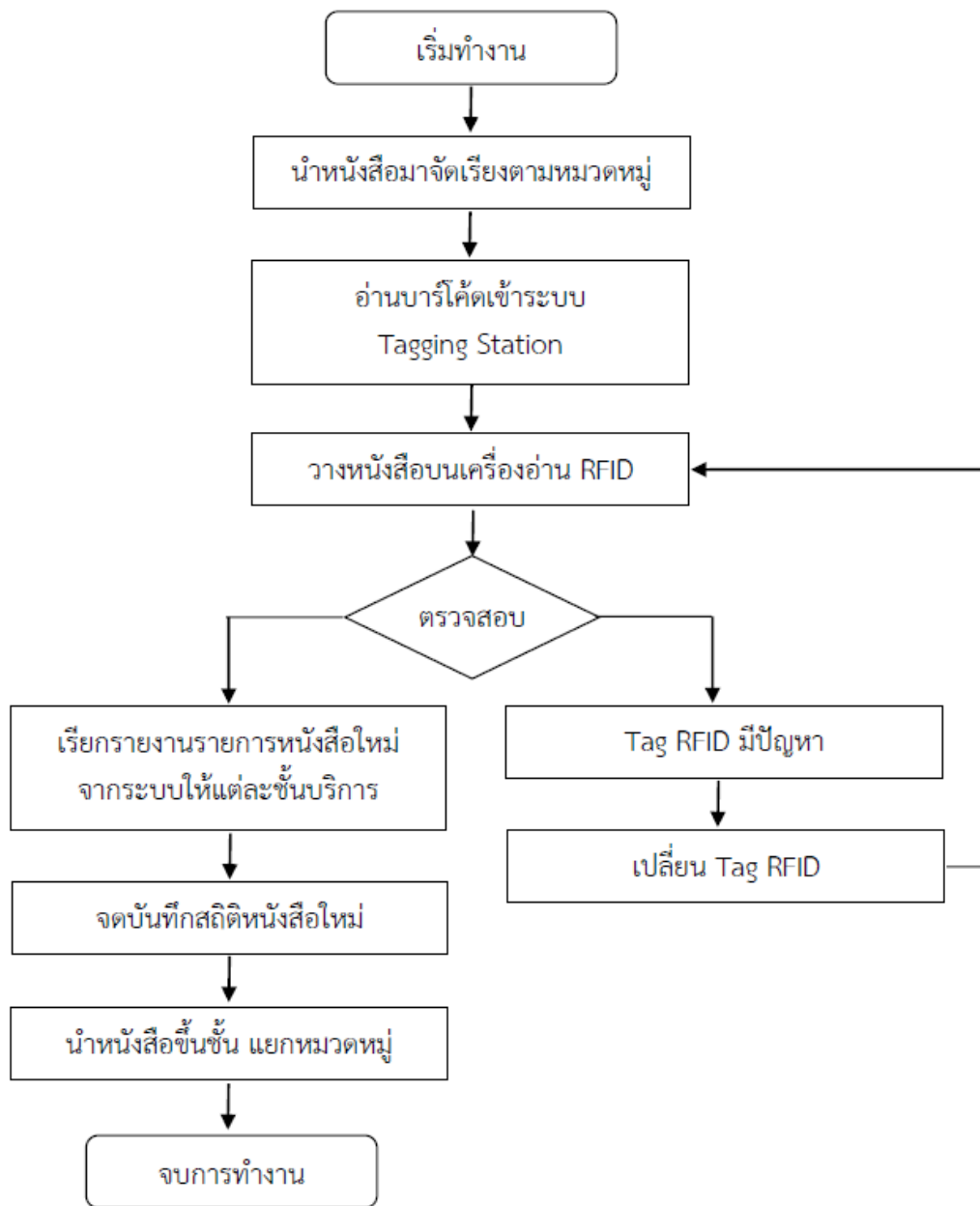
ที่	ผังขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน
			<p>3. เปิดหนังสือที่หน้าที่ติดบาร์โค้ดและใช้เครื่องอ่านรหัสบาร์โค้ด</p> <p>4. นำหนังสือที่อ่านรหัสบาร์โค้ดแล้ววางบนเครื่องอ่าน RFID</p> <p>5. เมื่อเครื่องอ่านรหัสบาร์โค้ด จะปรากฏหน้าจอการบันทึกข้อมูลลงแผ่น RFID โดยให้สังเกตที่จอมุมซ้ายมือด้านล่าง จะปรากฏตัวอักษรสีแดงว่า “กำลังอ่าน” (READ) และเปลี่ยนเป็น “กำลังเขียน” (WRITE) สลับกัน โดยจะต้องมีรูปแผ่น RFID ปรากฏให้เห็นด้วย ในระหว่างนี้ให้ตรวจสอบข้อมูลหนังสือกับข้อมูลที่ปรากฏที่หน้าจอว่าตรงกันหรือไม่</p> <p>6. เมื่อเครื่องทำการล็อก Tag RFID แล้ว จะมีข้อความสีแดงที่มุมด้านซ้ายด้านล่างให้ดูว่าเป็น EAS ON</p> <p>7. เมื่อเสร็จสิ้นการอ่าน ก็จะปรากฏหน้าจอแสดงข้อความสีม่วงว่า “จบการทำงาน” (Finish) จึงจะสามารถนำหนังสือออกจากเครื่องอ่าน RFID ได้</p> <p>การเปลี่ยน item process status</p> <p>1. Login ด้วย user ‘UPD-ITEM’ (password=123456) เนื่องด้วยความต้องการออกรายงานเฉพาะกรณีนี้</p> <p>2. กรณีที่ต้องการเปลี่ยน item process status จาก ‘CT’ (in cataloging) เป็น ‘not in process’ (=blank)</p> <p>3. จากเมนู Item ให้เลือก Item Process Status</p> <p>4. ระบบจะแสดงหน้าต่าง Change Item Process Status</p>

ที่	ผังขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน
			<p>5. เนื่องด้วยค่าโค้ดของ item process status ที่ต้องการเปลี่ยนนั้น คือ 'Not in Process' ซึ่งเป็นค่าโค้ดว่างอยู่แล้ว จึงไม่ต้องกำหนดค่าใดๆ อีก ทั้งในส่วนของบรรทัด Item Process Status และบรรทัดของ Remote Storage ID</p> <p>6. สามารถอ่านเลข Barcode ที่ต้องการ ในช่องบรรทัด Barcode และเลือกปุ่ม OK (หรือกรณีที่ใช้เครื่องอ่านบาร์โค้ด ระบบจะทำการเลือกปุ่ม OK ให้โดยอัตโนมัติ)</p> <p>7. หากอ่านเลขบาร์โค้ดที่ต้องการครบถ้วนหมดแล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอการทำงาน ให้เลือกปุ่ม Cancel</p> <p>8. หากต้องการตรวจสอบว่าระบบได้ลบค่า Item Process Status 'CT' ออกไปจากรายการแล้วหรือไม่ สามารถอ่านเลขบาร์โค้ด จากหน้า tab 'Item' และตรวจสอบค่าข้อมูลในส่วนของ Item Process Status จะพบว่าไม่มีการกำหนดค่าข้อมูลใดๆ แล้ว</p> <p>**หมายเหตุ ขั้นตอนนี้สามารถศึกษาได้จากคู่มือปฏิบัติงานการใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Aleph</p>

ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา

ที่	ผังขั้นตอน	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ลดความเสี่ยง
1	การเขียนสัน, ปกหนังสือ	-ปากกาไฟฟ้าที่ใช้เขียนสัน เมื่อเขียนไปนาน ๆ จะมีความร้อนสูง ไม่สามารถใช้งานต่อไป ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน -ต้องการผู้ปฏิบัติงานที่มีลายมือสวย ประณีต ในการเขียน เพื่อความสวยงามและเป็นระเบียบของรูปเล่มหนังสือ	1. ควรมีปากกาไฟฟ้าเพิ่มอีก 1 อัน เพื่อสลับเปลี่ยนในการใช้งาน 2. หาอุปกรณ์ที่ช่วยป้องกันความร้อนได้ เช่น ถุงมือกันความร้อน 3. ในการสรรหาผู้ปฏิบัติงานควรมีการทดสอบการเขียนตัวอักษรทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษด้วยปากกาไฟฟ้า

แผนผังลำดับงาน การติด Tag RFID หนังสือใหม่และนำหนังสือใหม่ขึ้นชั้นบริการ (Flowchart)



ผังขั้นตอน/งาน (Work Flow)

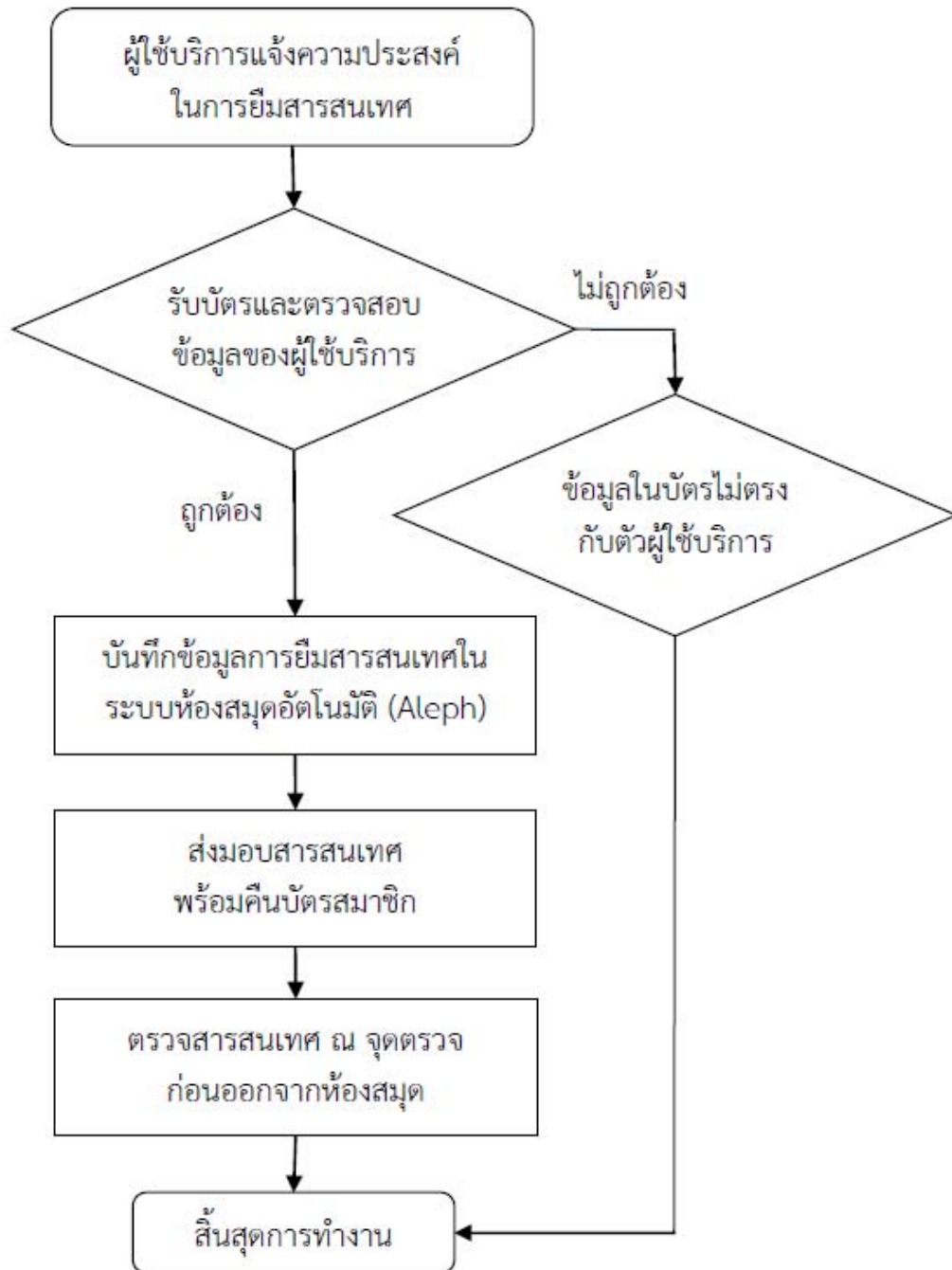
ชื่อขั้นตอน/กระบวนการ การติด Tag RFID หนังสือใหม่และนำหนังสือใหม่ขึ้นชั้นบริการ

ที่	ผังขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน
1	นำหนังสือมาจัดเรียงตามหมวดหมู่	5 นาที	นำหนังสือมาคัดแยกเป็นหมวดหมู่ ได้แก่ หมวด 000-900, LAW, LOP, วิจัย, วิทยานิพนธ์, นวนิยาย
2	อ่านบาร์โค้ดเข้าระบบ Tagging	5 นาที	วางหนังสือหน้าที่มีบาร์โค้ดบนเครื่องอ่าน Tagging Station
3	วางหนังสือบนเครื่องอ่าน RFID	1 นาที	รอผลการอ่านของเครื่องอ่านจนจบการทำงาน จึงนำหนังสือออกจากเครื่องอ่าน Tagging ได้
4	เรียกรายงานรายการหนังสือใหม่จากระบบให้แต่ละชั้นบริการนำไปตรวจสอบความถูกต้อง	20 นาที	รายงานรายชื่อหนังสือใหม่ที่ทำกรอ่านผ่านระบบแล้วให้แต่ละชั้นบริการเพื่อนำไปตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือ ได้แก่ รายชื่อหนังสือ เลขหมู่หนังสือ เป็นต้น
5	จดบันทึกสถิติหนังสือใหม่	2 นาที	ทำการบันทึกข้อมูลตรวจรับรายการหนังสือใหม่ของแต่ละชั้นบริการเพื่อเก็บไว้เป็นสถิติ
6	นำหนังสือขึ้นชั้น แยกตามหมวดหมู่	30 นาที	หลังจากที่ทำการตรวจสอบแล้วว่าหนังสือถูกต้อง แล้วนำมาจัดเรียงขึ้นชั้นบริการแต่ละหมวดหมู่

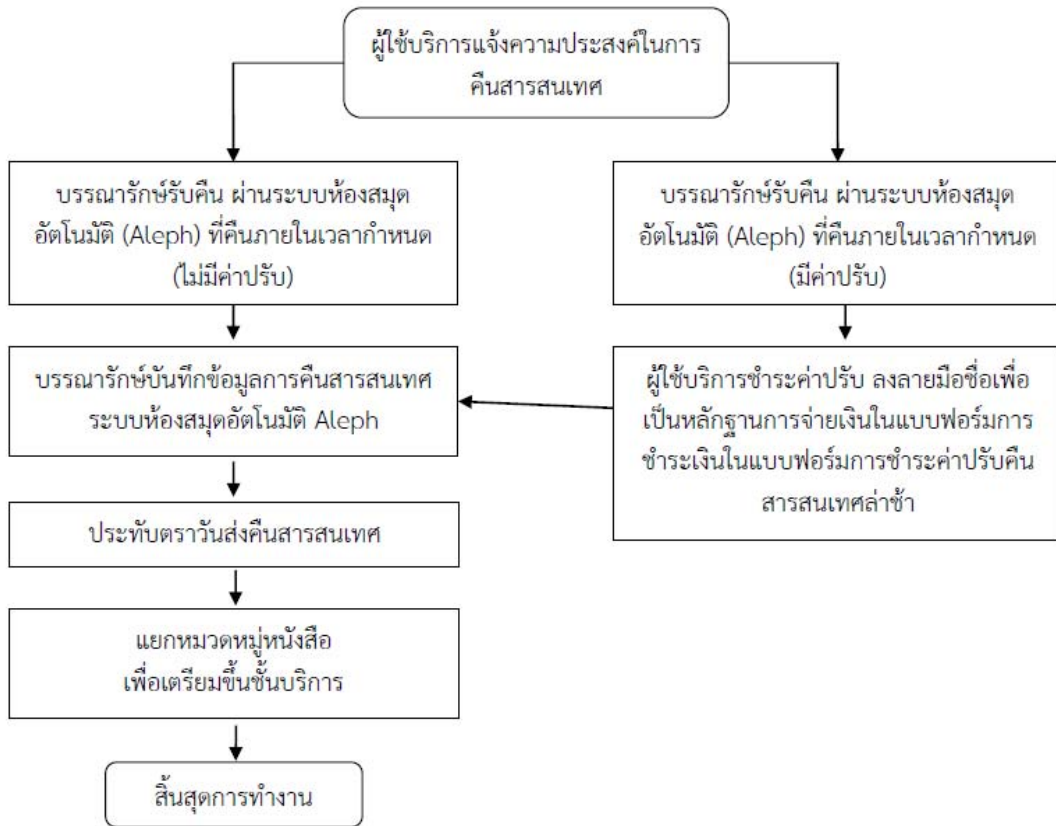
ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา

ที่	ผังขั้นตอน	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ลดความเสี่ยง
2	-การอ่านบาร์โค้ดเข้าระบบ (Tagging)	<ul style="list-style-type: none"> - Tag RFID มีปัญหา - เครื่องอ่านบาร์โค้ดมีปัญหา 	<ul style="list-style-type: none"> - นำTag RFID อ่านซ้ำอีกครั้ง - เปลี่ยน Tag RFID ใหม่ - เครื่องอ่านบาร์โค้ดอาจจะชำรุด ควรเปลี่ยนเครื่องใหม่

แผนผังลำดับงาน การบริการยืมสารสนเทศ (Flowchart)



แผนผังลำดับงาน การบริการคินสารสนเทศ (Flowchart)



ผังขั้นตอน/งาน (Work Flow)

ชื่อขั้นตอน/กระบวนการ การบริการยืมสารสนเทศ

ที่	ผังขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน
1	ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ในการยืมสารสนเทศ	20 วินาที/ รายการ	ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ในการยืมสารสนเทศและส่งหนังสือที่ต้องการยืมให้บรรณารักษ์พร้อมบัตรสมาชิก
2.	บรรณารักษ์รับบัตรและตรวจสอบข้อมูลของผู้ใช้บริการ	30 วินาที/ คน	บรรณารักษ์ใช้เครื่องอ่านบาร์โค้ดสแกนบัตรสมาชิก โดยตรวจสอบข้อมูลดังนี้ 1. ชื่อ - สกุล 2. หนังสือค้างส่ง 3. ค่าปรับ 4. วันหมดอายุของบัตร 5. กรณีบัตรอ่านบาร์โค้ดที่บัตรแล้วไม่พบ แนะนำให้ทำบัตรห้องสมุด 6. กรณีข้อมูลในบัตรไม่ตรงกับตัวผู้ใช้บริการ ไม่สามารถให้บริการยืมได้
3.	บรรณารักษ์บันทึกข้อมูลการยืมสารสนเทศในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Aleph) (ต่อ 1 เล่ม)	1 นาที/ รายการ	1. บรรณารักษ์ใช้เครื่องอ่านบาร์โค้ดสแกนบาร์โค้ดของสารสนเทศ 2. ประทับตราวันกำหนดส่งด้วยหมึกสีน้ำเงิน (ระยะเวลาตามสิทธิ์) 3. ลบสัญญาณกันขโมย
4.	ส่งมอบสารสนเทศพร้อมคืนบัตรสมาชิก	10 วินาที	แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงวันกำหนดส่งที่ปกหลัง
5.	ตรวจสอบสารสนเทศ ณ จุดตรวจก่อนออกจากสมุด	10 วินาที	1. ตรวจสอบการประทับตราวันกำหนดที่ปกหลัง 2. หากเดินผ่านประตู เกิดเสียงดัง แจ้งให้ผู้ใช้บริการนำสารสนเทศมาตรวจสอบการยืมอีกครั้งก่อนลบสัญญาณกันขโมย

ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา

ที่	ผังขั้นตอน	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ลดความเสี่ยง
1	ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ในการยืมสารสนเทศ	1. ผู้ใช้บริการไม่มีข้อมูลในระบบฐานข้อมูล Aleph 2. บัตรหมดอายุ	1. แนะนำและเชิญชวนสมัครเป็นสมาชิกห้องสมุด 2. แนะนำและประชาสัมพันธ์ให้เจ้าของบัตรมาตรวจสอบสิทธิ์และวันหมดอายุของบัตรในช่วงก่อนปิดภาคเรียน
2	บรรณารักษ์รับบัตรและตรวจสอบข้อมูลของผู้ใช้บริการ	1. ผู้ใช้บริการยืมสารสนเทศเต็มจำนวนตามสิทธิ์แล้ว แต่ต้องการยืมเพิ่ม 2. ค่าปรับ 3. ใช้บัตรผู้อื่นมายืม อยากรบกวนการทวงถาม	1. แจ้งให้ผู้บริการทราบถึงสถานการณ์ยืมและให้คำแนะนำ 2. แจ้งให้ชำระค่าปรับเพื่อการยืมครั้งต่อไป 3. ออกกฎระเบียบในการยืมให้เคร่งครัด
3	ตรวจสอบสารสนเทศ ณ จุดตรวจก่อนออกจากสมุด	ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ ไม่ให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสารสนเทศที่ยืมออกไป	1. เพิ่มความเข้มงวดในการตรวจสอบสารสนเทศ 2. เพิ่มประตูสัญญาณกันขโมย

ผังขั้นตอน/งาน (Work Flow)

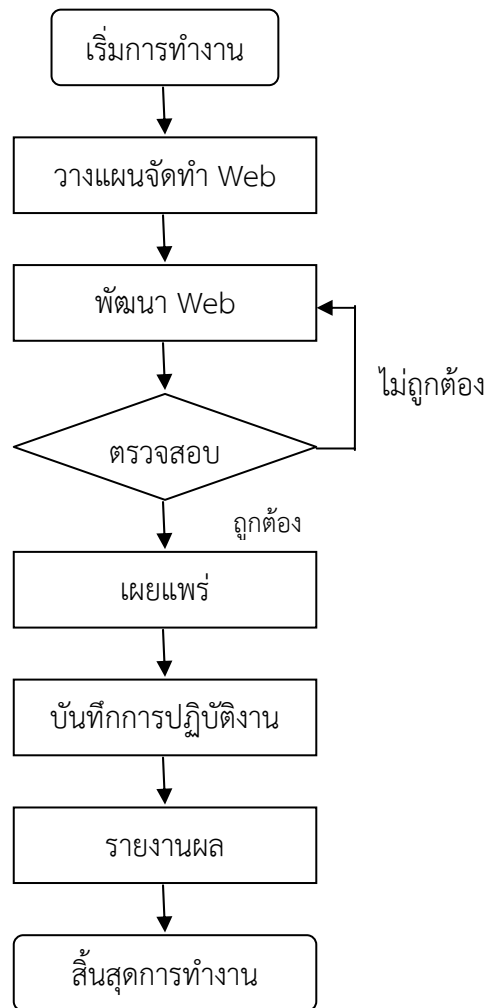
ชื่อขั้นตอน/กระบวนการ การบริการคินสารสนเทศ

ที่	ผังขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน
1	ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ในการคินสารสนเทศ	20 วินาที	ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์ในการคินสารสนเทศและส่งสารสนเทศที่ต้องการคินให้บรรณารักษ์
2.	บรรณารักษ์รับคิน ผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ(Aleph) ที่คินภายในเวลาที่กำหนด (ไม่มีค่าปรับ)	30 วินาที	บรรณารักษ์ใช้เครื่องอ่านบาร์โค้ดแสกนบาร์โค้ดของสารสนเทศ
	หนังสือที่คินภายในเวลาที่เกินกำหนด (มีค่าปรับ)	1 นาที	บรรณารักษ์สแกนบาร์โค้ดของสารสนเทศ และแจ้งผู้ใช้บริการชำระค่าปรับ ลงลายมือชื่อเพื่อเป็นหลักฐานการจ่ายเงินในแบบฟอร์มการชำระค่าปรับคินสารสนเทศล่าช้า
3.	บรรณารักษ์ตรวจสอบข้อมูลการปรับค่าสารสนเทศในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Aleph) (ต่อ 1 เล่ม)	1 นาที	บรรณารักษ์ตรวจสอบรายการค่าปรับสารสนเทศในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ(Aleph)
4.	ประทับตราวันส่งคินสารสนเทศ	10 วินาที	1. ประทับตราวันส่งคินสารสนเทศด้วยหมึกสีแดงทับลงในวันกำหนดส่ง 2. เพิ่มสัญญาณกันขโมย
5.	เตรียมสารสนเทศขึ้นชั้นบริการ	30 วินาที	จัดแยกสารสนเทศเป็นหมวดหมู่

ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา

ที่	ผังขั้นตอน	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ลดความเสี่ยง
1	บรรณารักษ์รับคืน ผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Aleph) ที่คืนภายในเวลาที่กำหนด (มีค่าปรับ)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ใช้บริการนำสารสนเทศมาคืนโดยไม่รอให้บรรณารักษ์ดำเนินการให้จนแล้วเสร็จ บางครั้งมีค่าปรับบรรณารักษ์ก็ไม่สามารถลงรายการปรับได้ จนทำให้ค่าปรับเพิ่มขึ้นทุกวัน 2. ผู้ใช้บริการบางท่าน กลัวต้องจ่ายค่าปรับ จึงเอาหนังสือมาไว้บนชั้นบริการ พอมาเยี่ยมครั้งต่อไประบบก็จะแจ้งว่ามีสารสนเทศเกินกำหนดส่ง สารสนเทศมีค่าปรับ ผู้ใช้บริการก็อ้างว่าคืนแล้ว บรรณารักษ์จึงให้ไปหาที่ชั้น ซึ่งก็พบสารสนเทศ ซึ่งก็เจอสารสนเทศ แต่ในปกหลังไม่มีการประทับตราวันส่งสีแดง 3. ผู้ใช้บริการบางท่าน นำบัตรให้ผู้อื่นมาเยี่ยม ซึ่งบางครั้งมีหนังสือหาย หรือคืนล่าช้า มีค่าใช้จ่าย เจ้าของบัตรก็มีข้ออ้างว่าเจ้าของบัตรมาได้เยี่ยม จึงอยากต่อการทวงถาม 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เมื่อผู้ให้บริการนำสารสนเทศมาคืนบรรณารักษ์ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการรอให้ดำเนินการคืนจนแล้วเสร็จผู้ 2. ควรให้คำแนะนำและชี้แจงก่อนที่จะยืม 3. ผู้ปฏิบัติงานต้องตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้อย่างเคร่งครัด หากข้อมูลไม่ตรงกับผู้ใช้บริการหรือตรวจสอบแล้วเป็นบัตรของผู้อื่น ก็ไม่ให้ยืม

แผนผังลำดับงาน ออกแบบ วิเคราะห์ความต้องการ พัฒนาเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการฯ (Flowchart)



ผังขั้นตอน/งาน (Work Flow)

ชื่อขั้นตอน/กระบวนการ ออกแบบ วิเคราะห์ความต้องการ พัฒนาเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการฯ

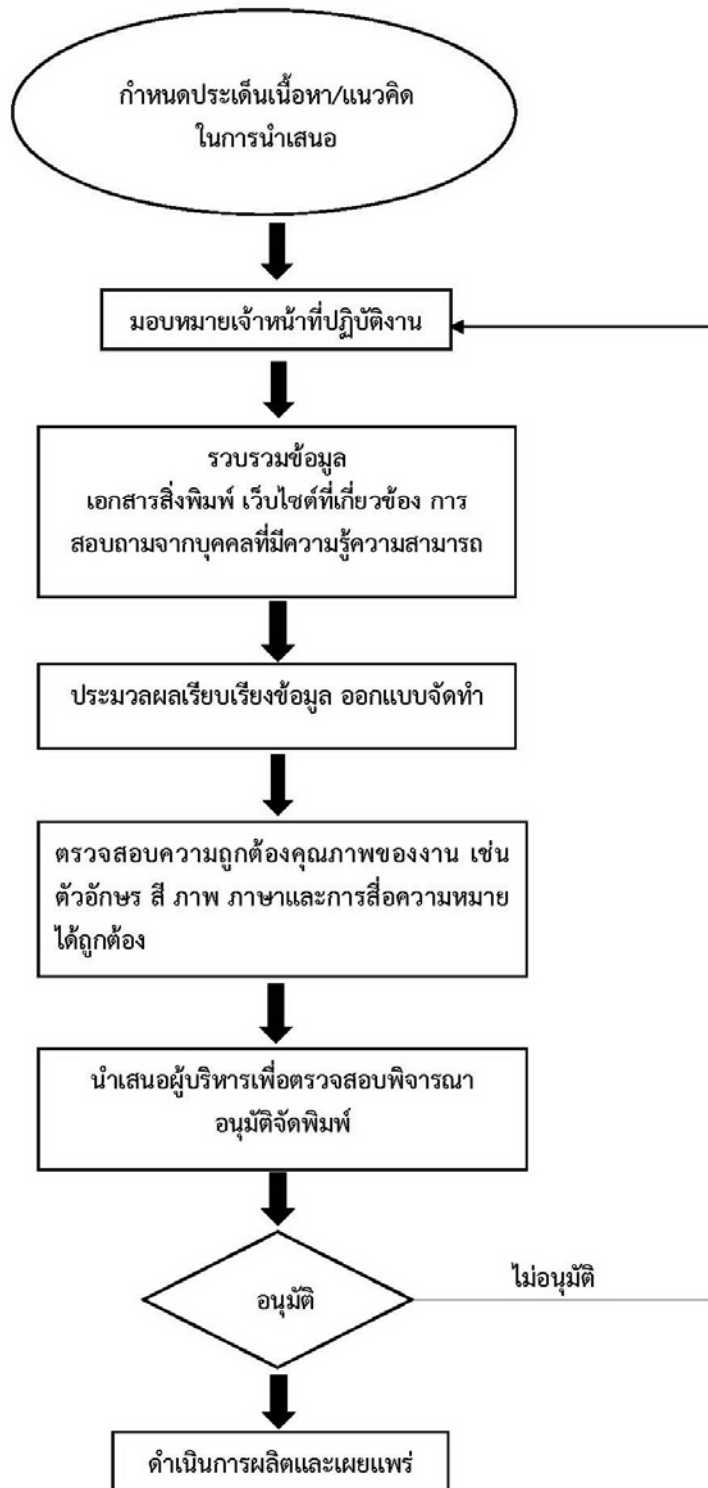
ที่	ผังขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน
1	วางแผนจัดทำ Web	1 ชั่วโมง	วางแผนจัดทำเว็บไซต์ 1) กำหนดเนื้อหา และรายละเอียด 2) กำหนดโครงสร้างเว็บไซต์ เพื่อให้ทราบองค์ประกอบของเว็บทั้งหมด Site Map 3) กำหนดการเชื่อมโยงระหว่างเว็บเพจ 4) ออกแบบหน้าเว็บเพจ ประกอบด้วย ส่วนหัว ส่วนเนื้อหา และส่วนท้ายของหน้า เพื่อให้ทราบรายละเอียดของข้อมูล/รูปภาพ
2	พัฒนา Web	2 ชั่วโมง	พัฒนา Web / Upload 1) เตรียมข้อมูลเอกสาร เรียบเรียงข้อมูลที่มีอยู่ ข้อมูลข่าวสาร ข่าวประชาสัมพันธ์ ฯลฯ 2) ค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับใส่ลงในเว็บ โดยแบ่งตามข้อมูลที่ต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์ หรือข้อมูลนิ่ง ๆ ไม่มีการเปลี่ยนแปลง 3) ทำความเข้าใจกับข้อมูล นำข้อมูลที่ได้เหล่านั้นมาวิเคราะห์ ตรวจสอบ จัดแยกประเภทของข้อมูล ในลักษณะข้อมูลที่ใกล้เคียงกันอยู่ด้วยกัน 4) เริ่มต้นสร้างงาน นำภาพและข้อมูลข่าวสารเผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์
3	ตรวจสอบ	30 นาที	ตรวจสอบความถูกต้อง 1) ทดสอบเว็บเพจก่อนการเผยแพร่ทุกครั้งเพื่อหาข้อผิดพลาดและดำเนินการปรับปรุง/แก้ไข

ที่	ผังขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน
4	<div data-bbox="344 312 647 389" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">เผยแพร่</div> <div data-bbox="344 440 647 517" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">บันทึกการปฏิบัติงาน</div> <div data-bbox="344 568 647 644" style="border: 1px solid black; padding: 5px;">รายงานผล</div>	30 นาที	เผยแพร่เว็บไซต์ เมื่อพัฒนาเว็บเพจเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็เผยแพร่เว็บไซต์ข้อมูลข่าวสาร บันทึกลงรายการปฏิบัติงาน และ รายงานผล

ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา

ที่	ผังขั้นตอน	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ลดความเสี่ยง
2	พัฒนา Web	เนื่องจากข้อมูลในการจัดทำเว็บมีหลากหลายประเภท ทั้งข้อมูลไฟล์ภาพ วีดีโอ และเสียง ซึ่งบางครั้งมีขนาดไฟล์ที่ใหญ่ทำให้ไม่สามารถ upload ขึ้น Server ได้โดยตรง	1) ทำการบีบอัดไฟล์ให้มีขนาดเล็กลง 2) upload ไฟล์ข้อมูลผ่านทาง Server โดยตรง

แผนผังลำดับงาน การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ (Flowchart)



ผังขั้นตอน/งาน (Work Flow)

ชื่อขั้นตอน/กระบวนการ การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์

ที่	ผังขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน
1	ประสานงานผู้บริหาร เพื่อขอข้อกำหนดประเด็น เนื้อหาหรือแนวคิดในการนำเสนอสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสารเผยแพร่เพื่อการประชาสัมพันธ์ ไปสเตอร์ แผ่นพับจดหมายข่าว		ประชุมพิจารณาเพื่อกำหนดประเด็นเนื้อหาแนวคิดการนำเสนอสื่อประชาสัมพันธ์
2	พิจารณามอบหมายให้เจ้าหน้าที่โสตทัศนศึกษารับผิดชอบในการดำเนินการ	30 นาที	ผู้บริหารมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ
3	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานดำเนินการหาข้อมูลจากเอกสารสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง การสอบถามจากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ	2 ชั่วโมง	รวบรวมข้อมูลเนื้อหา รูปภาพ จากเอกสาร เว็บไซต์ และการสอบถามจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง
4	ประมวลผลเรียบเรียงข้อมูล ออกแบบจัดทำ	1 วัน	ออกแบบจัดวางรูปแบบเนื้อหาผลิตชิ้นงาน

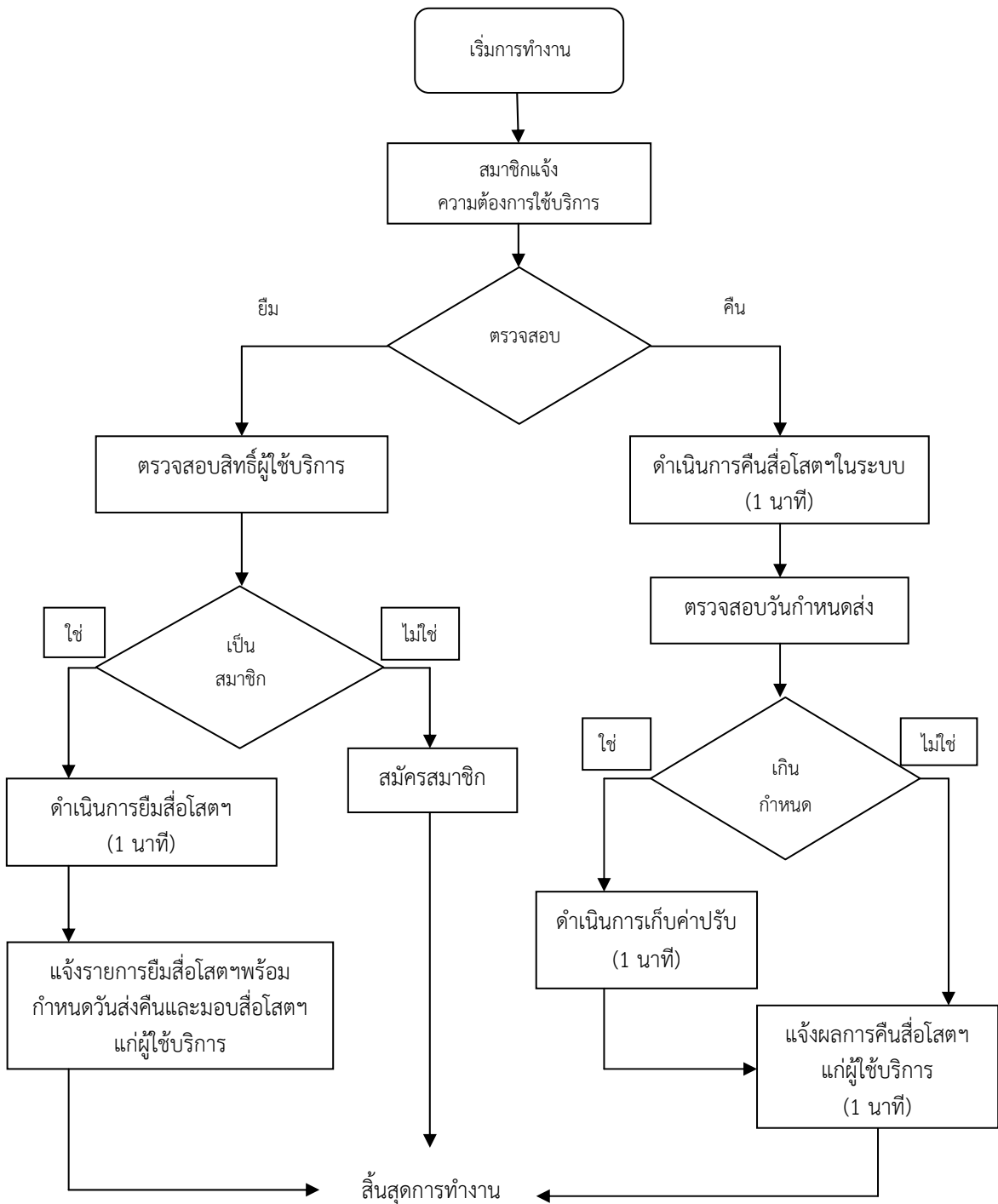
ที่	ผังขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน
5	ตรวจสอบความถูกต้องคุณภาพของงาน เช่นตัวอักษร สี ภาพ ภาษาและการสื่อความหมายได้ถูกต้อง	15 นาที	ตรวจสอบคุณภาพของงาน อักษร สี ภาพ ข้อความให้ถูกต้อง
6	นำเสนอผู้บริหารเพื่อตรวจสอบพิจารณาอนุมัติจัดพิมพ์	30 นาที	นำเสนองานให้ผู้บริหารตรวจสอบพิจารณา <ul style="list-style-type: none"> - อนุมัติชิ้นงานดำเนินการจัดทำเผยแพร่ - ไม่อนุมัติชิ้นงานให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข
7	ดำเนินการผลิตและเผยแพร่	3 วัน	ผลิตเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์

ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา

ที่	ผังขั้นตอน	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ลดความเสี่ยง
1	ประสานงานผู้บริหาร เพื่อขอข้อกำหนด ประเด็น เนื้อหาหรือแนวคิดในการ นำเสนอสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ เช่น เอกสารเผยแพร่เพื่อการ ประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ แผ่นพับ จดหมายข่าว	ข้อมูล เนื้อหาอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา	ประชุมหาข้อสรุปที่แน่ชัด
2	พิจารณามอบหมายให้เจ้าหน้าที่โสตทัศน ศึกษารับผิดชอบในการดำเนินการ	บุคลากรที่รับผิดชอบมีเพียงคนเดียว การทำงานอาจเกิดความ ล่าช้าและเกิดความผิดพลาด	เพิ่มบุคลากรจากส่วนงานอื่นที่สนใจในงานผลิตสื่อ ประชาสัมพันธ์มาร่วมงานกัน
3	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานดำเนินการหาข้อมูล จากเอกสารสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง การสอบถามจากบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ	ข้อมูลที่ได้มาด้วยตนเองมาบางครั้งอาจเกิดความผิดพลาด ไม่ตรง กับข้อเท็จจริง	สอบถามข้อมูลจากผู้รู้จริง หรือผู้ที่รับผิดชอบ โดยตรง

ที่	ผังขั้นตอน	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ลดความเสี่ยง
4	ประมวลผลเรียงเรียงข้อมูล ออกแบบจัดทำ	บางครั้งงานที่ออกแบบความละเอียดสูงด้วยโปรแกรมออกแบบหรือโปรแกรมจัดทำมัลติมีเดีย เวลาประมวลผลงานอาจเกิดความล่าช้าเนื่องจากหน่วยความจำในเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ	เพิ่มประสิทธิภาพคอมพิวเตอร์ให้ตรงกับสายงานให้มีคุณภาพ
5	ตรวจสอบความถูกต้องคุณภาพของงาน เช่นตัวอักษร สี ภาพ ภาษาและการสื่อความหมายได้ถูกต้อง	งานบางชิ้นมีความละเอียดเรื่องการใช้คำ ควรตรวจสอบอย่างถี่ถ้วน	ปรึกษาผู้บริหาร หรือผู้เชี่ยวชาญด้านภาษา การใช้คำให้ถูกต้อง การวางภาพที่เหมาะสม
6	นำเสนอผู้บริหารเพื่อตรวจสอบพิจารณาอนุมัติจัดพิมพ์	ผลงานที่ออกมาบางครั้งไม่ตรงกับความต้องการของผู้บริหาร	ระหว่างปฏิบัติงานควรสอบถามความคิดเห็น ข้อมูลจากผู้บริหารตลอดเวลาเพื่อไม่ให้เป็นการเสียเวลาในการปฏิบัติงาน
7	ดำเนินการผลิตและเผยแพร่	ร้านที่รับผลิตชิ้นงานโปสเตอร์ผิदनัวันส่งมอบงานทำให้งานล่าช้า	งานที่ออกแบบเสร็จแล้วส่งร้านจัดทำควรเผื่อเวลาความล่าช้าไปอีก 1 วัน

แผนผังลำดับงาน การบริการยืม-คืนสื่อโสตทัศน (Flowchart)



ผังขั้นตอน/งาน (Work Flow)

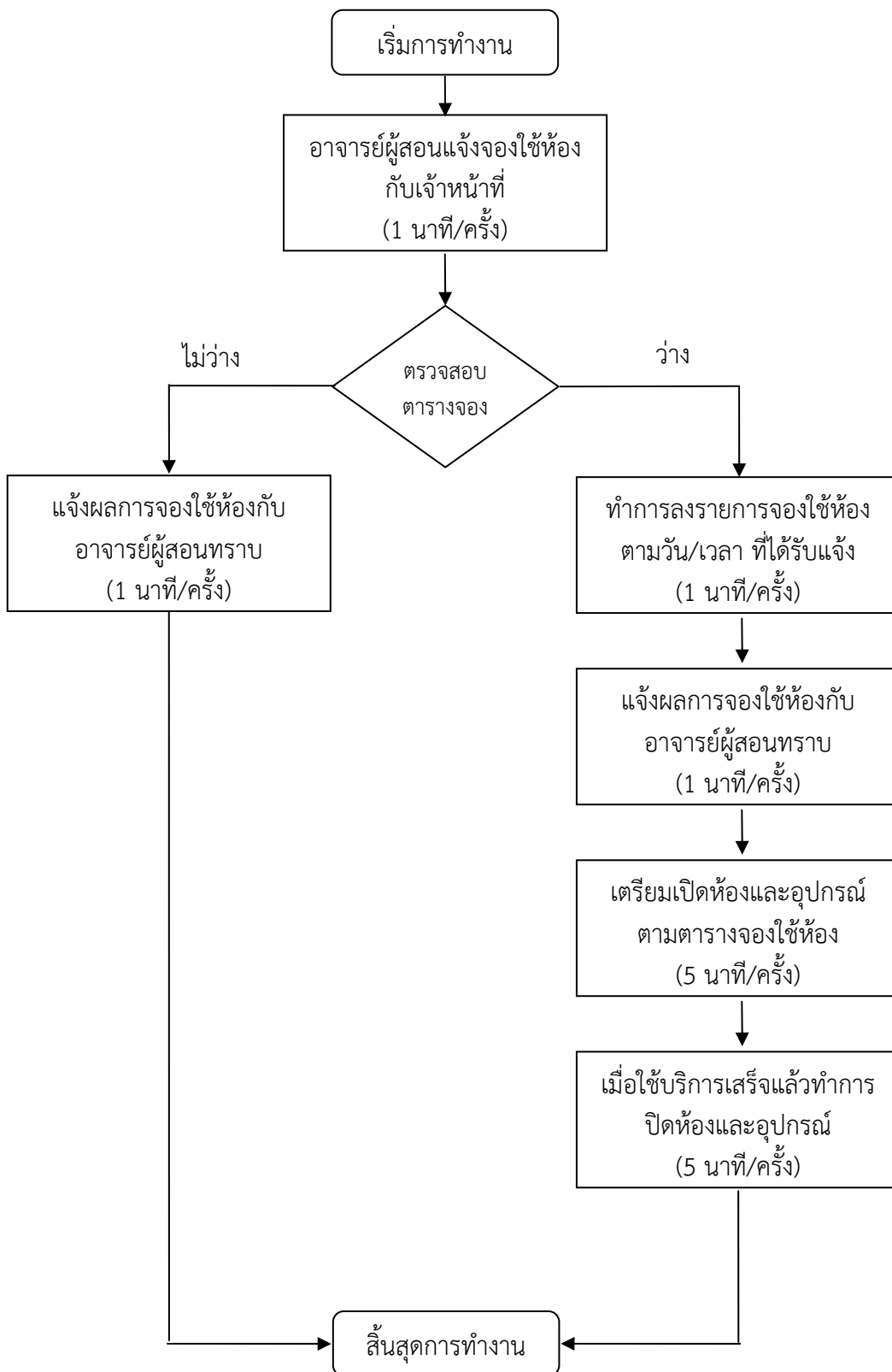
ชื่อขั้นตอน/กระบวนการ การบริการยืม-คืนสื่อโสตทัศน

ที่	ผังขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน
1	บริการยืมสื่อโสตทัศน		สมาชิกเลือกสื่อโสตฯ ที่ต้องการ เช่น ดีวีดี วีซีดี และซีดี
2	ตรวจสอบบัตรสมาชิก -พบข้อมูล -ไม่พบข้อมูล	1 นาที	1. ตรวจสอบบัตรสมาชิกในระบบฐานข้อมูล 2. พบข้อมูลในระบบมีสิทธิ์ในการยืม 3. ไม่พบข้อมูลในระบบไม่มีสิทธิ์ในการยืม 4. กรณีผู้ใช้บริการไม่มีสิทธิ์ยืม แนะนำให้ไปติดต่อทำบัตรสมาชิก
3	บันทึกข้อมูลการยืม	1 นาที	1. ตรวจสอบสภาพสื่อโสตฯ ที่ถูกยืมให้ถูกต้องเรียบร้อย ตามรายการจำนวนที่ยืม 2. ดำเนินการยืมในระบบโดยการสแกนบาร์โค้ดให้ครบตามจำนวนที่ยืม 3. ไปกำหนดส่งคืน กำหนดวันส่งคืน พร้อมลงรายการของจำนวนสื่อโสตฯ ที่ยืม 4. แนะนำผู้ใช้บริการตรวจสอบรายการสื่อโสตฯ ให้ครบถูกต้องตามจำนวนที่ยืม
4	บริการคืนสื่อโสตทัศน	1 นาที	1. ตรวจสอบสภาพสื่อโสตฯ ที่รับคืน 2. กรณีสื่อโสตฯ มีสภาพชำรุดหรือสูญหาย ให้ดำเนินการชดใช้ค่าเสียหาย
5	บันทึกข้อมูลการคืนสื่อโสตฯ	1 นาที	1. แสกนบาร์โค้ดของสื่อโสตฯ ที่รับคืนที่ละรายการจนครบตามจำนวนรายการที่ถูกยืม 2. กรณีมีค่าปรับ ให้ดำเนินการปรับพร้อมลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน 3. กรณีไม่พบค่าปรับ ให้ดำเนินการคืนสื่อโสตฯในระบบ
6	แจ้งผลการคืนแก่ผู้ใช้บริการ	1 นาที	

ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา

ที่	ผังขั้นตอน	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ลดความเสี่ยง
2	บริการยืม-ตรวจสอบบัตรสมาชิก	ไม่พบข้อมูลสมาชิกในระบบ	แนะนำให้ผู้ใช้บริการติดต่อทำบัตรสมาชิก ณ งานบริการยืม-คืน สารสนเทศ
3	บันทึกการยืมในระบบ	ไม่พบสื่อใดๆ ที่ต้องการยืมในระบบ	ดำเนินการตรวจเช็คข้อมูลสื่อใดๆ ในระบบ และทำการบันทึกข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน

แผนผังลำดับงาน การบริการห้องสารสนเทศต่างๆ (ห้องฝึกอบรม) (Flowchart)



ผังขั้นตอน/งาน (Work Flow)

ชื่อขั้นตอน/กระบวนการ การบริการห้องสารสนเทศต่างๆ (ห้องฝึกอบรม)

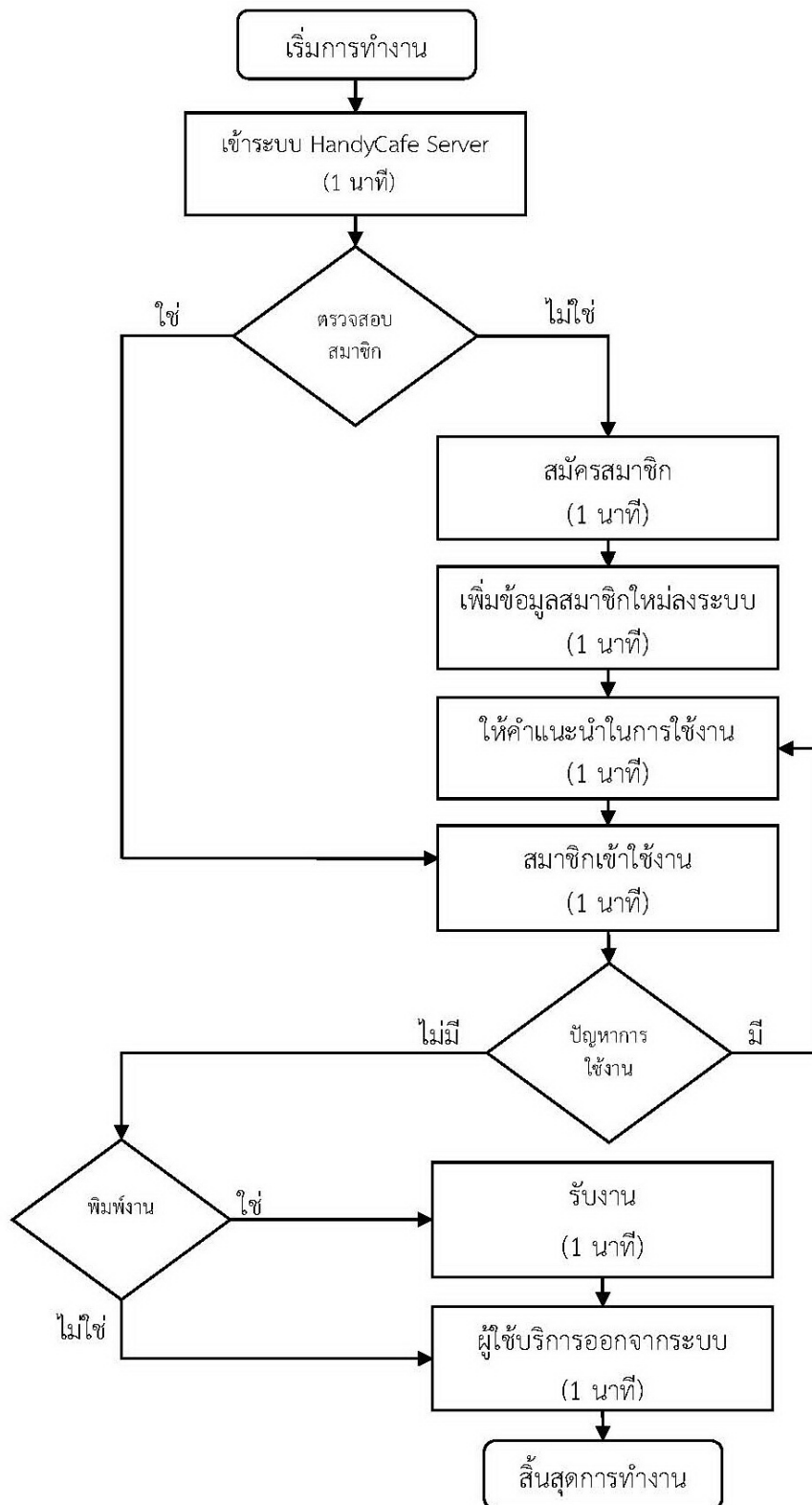
ที่	ผังขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน
1	อาจารย์ผู้สอนจองใช้ห้องกับเจ้าหน้าที่	1 นาที	1. อาจารย์ผู้สอนแจ้งวัน เวลา ที่ต้องการใช้ห้องล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน
2	แจ้งผลการจองใช้ห้องกับอาจารย์ผู้ทราบ	1 นาที	1. กรณีที่ห้องไม่ว่างให้แจ้งผลแก่อาจารย์ที่มาติดต่อทราบว่า “วัน เวลานี้ห้องไม่ว่าง”
3	ทำการลงรายการจองใช้ห้อง	1 นาที	1. กรณีที่ห้องว่าง ให้ทำการลงรายการจองในสมุดจองตามวันและเวลา ที่อาจารย์ต้องการใช้
4	แจ้งผลการจองใช้ห้องกับอาจารย์ผู้สอนทราบ	1 นาที	1. กรณีห้องว่าง ให้แจ้งผลแก่อาจารย์ที่มาติดต่อทราบว่า “ทำการจองห้องเรียบร้อยแล้ว” หรือโทรแจ้งผลการจองตามเบอร์โทรศัพท์ที่อาจารย์ให้ไว้
5	เตรียมเปิดห้องและอุปกรณ์ตามตารางจองใช้ห้อง	5 นาที	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทำการเปิดไฟ เปิดแอร์ 2. เปิดเครื่องเสียงโดยทำการยกเบรกเกอร์ขึ้นตรงตู้เครื่องเสียงที่อยู่ด้านหน้าของห้อง 3. เลื่อนจอยโปรเจคเตอร์ลงมา โดยยกเบรกเกอร์ตรงด้านหน้าห้องขึ้นและกดปุ่มสวิทช์ลง รอให้จอยโปรเจคเตอร์เลื่อนลงจนสุดแล้วกดสวิทช์พักไว้ตรงกลาง 4. ทำการเปิดสวิทช์ปลั๊กสามตาที่อยู่ใต้โต๊ะคอมพิวเตอร์ 5. เปิดคอมพิวเตอร์ และเปิดโปรเจคเตอร์โดยกดปุ่ม Power ที่รีโมทโปรเจคเตอร์ รอประมาณ 1 นาที โปรเจคเตอร์ก็จะเปิดอย่างสมบูรณ์ 6. เปิดเครื่อง Visualizer โดยกดปุ่ม Power ค้างไว้นานประมาณ 1 วินาทีแล้วปล่อย เครื่องจะเปิดขึ้นมา

ที่	ผังขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน
6	เมื่อใช้บริการเสร็จแล้วทำการปิดห้องและอุปกรณ์	5 นาที	<ol style="list-style-type: none"> 1. ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ และปิดโปรเจคเตอร์โดยกดปุ่ม Power 2 ครั้ง ที่รีโมทโปรเจคเตอร์ รอประมาณ 2 นาทีโปรเจคเตอร์ก็จะปิดอย่างสมบูรณ์ 2. ปิดเครื่อง Visualizer โดยกดปุ่ม Power ค้างไว้นานประมาณ 1 วินาทีแล้วปล่อย เครื่องก็จะปิด 3. ทำการปิดสวิทช์ปลั๊กสามตาที่อยู่ใต้โต๊ะคอมพิวเตอร์ 4. เลื่อนจอโปรเจคเตอร์ขึ้น โดยกดปุ่มสวิทช์ขึ้น รอให้จอโปรเจคเตอร์เลื่อนขึ้นจนสุดแล้วกดสวิทช์พักไว้ตรงกลาง จากนั้นก็ยกเบรกเกอร์ลง 5. ปิดเครื่องเสียงโดยทำการยกเบรกเกอร์ลงตรงตู้เครื่องเสียงที่อยู่ด้านหน้าของห้อง 6. ทำการปิดแอร์ ปิดไฟ

ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา

ที่	ผังขั้นตอน	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ลดความเสี่ยง
5	เตรียมเปิดห้องและอุปกรณ์ตามตารางจองใช้ห้อง	<ol style="list-style-type: none"> 1. ภาพจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ไม่ปรากฏบนจอโปรเจคเตอร์ 2. เสียงจากเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ออก 3. เสียงไมโครโฟนไม่ออกลำโพง 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบดูว่าเครื่อง Visualizer เปิดอยู่หรือไม่ หากเครื่องเปิดอยู่แต่ภาพยังไม่ออกให้ตรวจสอบดูว่าสายสัญญาณหลุดหรือหลวมหรือไม่ ตรงด้านหลังเครื่อง Visualizer หากสายสัญญาณหลุดให้ต่อใหม่ ดังนี้ สาย VGA (สายที่มีหัวสีน้ำเงิน) ให้ต่อที่พอร์ต VGA out สาย HDMI จากเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ต่อเข้ากับพอร์ต HDMI in ส่วนสาย HDMI ที่มาจากโปรเจคเตอร์ให้ต่อเข้ากับพอร์ต HDMI out 2. ให้ตรวจสอบดูว่าสายสัญญาณเสียงต่ออยู่กับเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่หรือไม่ หากต่ออยู่ให้เพิ่มระดับเสียงที่เครื่องคอมพิวเตอร์โดยคลิกที่ icon รูปลำโพงตรงมุมล่างขวามือของหน้าจอคอมพิวเตอร์ 3. ตรวจสอบดูว่าสายสัญญาณของไมโครโฟนหลุดหรือไม่ และตรวจสอบว่าเครื่องเสียงยังติดอยู่หรือไม่ หากเครื่องเสียงไม่ติดให้ตรวจสอบดูสายไฟของเครื่องเสียงว่าหลุดหรือไม่พร้อมตรวจสอบเบรกเกอร์ว่าถูกยกขึ้นหรือไม่

แผนผังลำดับงาน การบริการและให้คำแนะนำการใช้งานสื่อบันเทิงอินเทอร์เน็ต (Flowchart)



ผังขั้นตอน/งาน (Work Flow)

ชื่อขั้นตอน/กระบวนการ การบริการและให้คำแนะนำการใช้งานสืบค้นอินเทอร์เน็ต

ที่	ผังขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน
1	เข้าระบบ HandyCafe Server	1 นาที	1. เมื่อผู้ใช้บริการติดต่อขอเข้าใช้อินเทอร์เน็ต เจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบสิทธิ์การใช้งาน โดยเปิดหน้าจอโปรแกรม HandyCafe ขึ้นมาใส่ Username = library Password = lib@rc 2. เข้าไปที่ หน้าจอสมาชิก --> ในช่องค้นหาให้ใส่ Username (รหัสนักศึกษา) --> หากเป็นสมาชิกอยู่แล้ว ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้งานได้ทันที หากไม่ใช่จะต้องทำการสมัครสมาชิกก่อน
2	สมัครสมาชิก	1 นาที	1. ผู้ใช้บริการทำการสมัครสมาชิก โดยยื่นบัตรนักศึกษาให้เจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มข้อมูลสมาชิก หากไม่มีบัตรนักศึกษาให้ผู้บริการกรอกข้อมูลในแฟ้มลงทะเบียน โดยข้อมูลที่จำเป็นในการลงทะเบียน ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล รหัสนักศึกษาหรือเลขบัตรประชาชน ในขั้นตอนการสมัครสมาชิกนี้ ผู้ใช้บริการสมัครครั้งแรกครั้งเดียวเท่านั้น ในการใช้งานครั้งต่อไปสามารถเข้าใช้ได้เลย
3	เพิ่มข้อมูลสมาชิกใหม่ลงระบบ	1 นาที	1. เจ้าหน้าที่ทำการเพิ่มข้อมูลสมาชิกใหม่ โดยเปิดหน้าจอโปรแกรม HandyCafe ขึ้นมา 2. เข้าไปที่เมนู สมาชิก --> เพิ่มข้อมูลสมาชิกใหม่ --> ใส่ Username คือ รหัสนักศึกษา, Password คือ รหัสนักศึกษา, ชื่อ-นามสกุล, เวลาที่เหลืออยู่ ใส่ 180 นาที, ตั้งค่าราคา เลือก ราคาฟรี --> คลิก ยอมรับ
4	ให้คำแนะนำในการใช้งาน	1 นาที	1. เมื่อทำการเพิ่มสมาชิกเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่แจ้งผู้บริการทราบถึงวิธีการเข้าใช้งาน โดยทำการเปิดคอมพิวเตอร์ขึ้นมาแล้วคลิกขวาที่หน้าจอ จะปรากฏหน้าจอล็อกอิน ให้ใส่ Username คือรหัสนักศึกษา และ Password คือรหัสนักศึกษา ผู้ใช้บริการมีเวลาในการใช้งานครั้งละ 180 นาที หากเวลาใกล้หมดสามารถต่อเวลาการใช้งานได้ โดยแจ้งที่เคาเตอร์เจ้าหน้าที่จะทำการเพิ่มเวลาให้

ที่	ผังขั้นตอน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน
5	สมาชิกเข้าใช้งาน	1 นาที	<ol style="list-style-type: none"> 1. เปิดคอมพิวเตอร์ขึ้นมา คลิกขวาที่หน้าจอ ใส่ Username และ Password คือรหัสนักศึกษา 2. หากเปิดใช้งานอินเทอร์เน็ตจะต้องทำการล็อกอิน อีกครั้งโดยใช้ Username / Password ส่วนตัวของแต่ละคน หากเป็นบุคคลภายนอกให้มาขอรับ Username / Password ได้ที่เคาเตอร์บริการซึ่งจะต้องกรอกข้อมูลส่วนตัวในแฟ้มลงทะเบียนขอใช้อินเทอร์เน็ต ดังนี้ ชื่อ-นามสกุล, เลขบัตรประชาชน, วันที่ขอใช้ 3. เมื่อต้องการพิมพ์งานสามารถสั่งพิมพ์ได้เลย งานที่สั่งพิมพ์จะออกทางเครื่องพิมพ์ตรงเคาเตอร์
6	รับงานพิมพ์	1 นาที	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ใช้บริการมารับงานที่สั่งพิมพ์ได้ที่เคาเตอร์โดยจ่ายเงินค่าพิมพ์งาน แผ่นละ 2 บาท
7	ออกจากระบบ	1 นาที	<ol style="list-style-type: none"> 1. เมื่อเลิกใช้ผู้บริการจะต้องทำการล็อกเอาท์ออกจากระบบ ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1.1 ออกจากระบบอินเทอร์เน็ต โดยเปิดหน้า Browser ขึ้นมาแล้วพิมพ์ไปที่ http://authen.tru.ac.th จากนั้นก็คลิกปุ่มออกจากระบบ 1.2 ออกจากระบบ HandyCafe ตรงมุมล่างด้านขวามือของหน้าจอคอมพิวเตอร์ให้คลิกปุ่ม Logout หรือ ทำการ Shutdown คอมพิวเตอร์ก็ได้เป็นการ Logout ออกจากระบบเช่นกัน

ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา

ที่	ผังขั้นตอน	ปัญหา/ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ลดความเสี่ยง
1	เข้าระบบ HandyCafe Server	1. เข้าระบบ HandyCafe server ไม่ได้ ระบบขึ้น หน้าจอ Error	1. ทำการ restart คอมพิวเตอร์ใหม่ แล้วลองเข้าสู่ระบบอีกครั้ง หากยังไม่ได้ให้ทำตามขั้นตอนดังนี้ ไปที่เมนู start --> program --> handy cafe --> database fix --> by directory --> server --> db --> customer.db แล้ว กด ok ไป rebuild + refix หลังจากนั้นก็เข้าสู่ระบบใหม่อีกครั้ง