



ปีที่ ๒๕ ฉบับที่ ๒ ปีภษหลัง เดือนมกราคม ๒๕๕๒



ISO 9001 : 2000



ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ

การจัดการกับข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ คือการให้เราได้มีโอกาสปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป เพื่อให้
ผู้บริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด สำนักหอสมุดกลาง ได้จัดช่องทางรับข้อร้องเรียนของผู้บริการ 2 ช่องทาง คือ

➤ กล้องรับข้อร้องเรียน ณ ชั้น 1 อาคาร 1, 2, 3 และห้องสมุดวิทยาเขตบางนา

➤ Suggestion ของ WebOPAC (http://library.lib.ru.ac.th/suggest*tha)

การดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

➤ เปิดกล่องรับข้อร้องเรียน ทุกวันพุธ ของสัปดาห์

➤ วิเคราะห์ปัญหา และบันทึกในแบบ FM ม.ร. 52-1 หรือใบ CAR

➤ ส่งให้ฝ่าย /งาน/ คนที่เกี่ยวข้อง ดำเนินแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 1 สัปดาห์

➤ ติดตามผลการแก้ไข

➤ แจ้งให้ผู้บริการทราบ ที่บอร์ด “ท่านถาม-เราตอบ” ทุกสัปดาห์ และที่ <http://www.lib.ru.ac.th/faq/>

[menu.php](http://www.lib.ru.ac.th/faq/menu.php) และ <http://www.lib.ru.ac.th/faq/menutlib.php>

➤ รายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขสู่การทบทวนของฝ่ายบริหาร (QMC 1)

สำนักหอสมุดกลางปิดบริการ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้อนุมัติให้สำนักหอสมุดกลาง ปิดบริการ ระหว่างวันที่ 11-13 กุมภาพันธ์ 2552 เนื่องในการ
สัมมนาทางวิชาการประจำปี 2552 เรื่อง “Super Service : การบริการเกินความคาดหวัง” ณ ห้องประชุม ชั้น 5 อาคาร 3
สำนักหอสมุดกลาง และโรงแรมวังสำราญ จังหวัดปทุมธานี

ดูงาน และ ฝึกงาน

รองศาสตราจารย์ดวงพร สุภชัยพานิชพงศ์ อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัย
รามคำแหง นำนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนกระบวนวิชา IS 354 : การอนุรักษ์และการบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด
จำนวน 6 คน เข้ารับการฝึกการซ่อมบำรุงรักษาสภาพวัสดุและสิ่งพิมพ์ ระหว่างวันที่ 23 มกราคม และวันที่ 6, 13 และ 20 กุมภาพันธ์
2552 เวลา 13.30-15.20 น.

ข่าวบุคลากร

ประชุม สัมมนา อบรม

สำนักหอสมุดกลาง ส่งบุคลากรเข้าร่วมประชุม สัมมนา อบรม ดังนี้

นางปิยาภรณ์ แก้วงาม และนายวัลลภ ทองประกอบ เข้าร่วมสัมมนาทางวิชาการและประชุมคณะทำงาน เรื่อง “Binary Graphics Solution Day 2008 การพัฒนาองค์กรด้วย IT & Software System” ระหว่างวันที่ 22-23 มกราคม 2552 ณ ห้องประชุม ชั้น 6 สำนักบรรณสารการพัฒนา อาคารบุญชนะ อุดมการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพฯ

ขอร่วมแสดงความยินดีกับบัณฑิต และมหาดบัณฑิตใหม่

มหาดบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- ☞ นางนพลักษณ์ ทองสาตรา (ศศ.ม.) สาขาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์
- ☞ นางสาวนงนุช ศรีเยี่ยม (ศษ.บ.) สาขาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะศึกษาศาสตร์
- ☞ นายสุรวิษ ไตรยจันทร์ (ศศ.ม.) สาขารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์

บัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

- ☞ นายสมพงษ์ วัชรวิงศ์ ณ อยุธยา (บธ.บ.) สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ

น่านาสาระ

บรรณารักษ์ในระบบแท่ง

มาตรฐานกำหนดตำแหน่งใหม่สำหรับ “บรรณารักษ์” (ต่อจากฉบับที่ ๒๔ ปีถัดหลัง เดือนธันวาคม ๒๕๕๑)

ตำแหน่งประเภท	วิชาการ	ข้อสายงาน	บรรณารักษ์
ชื่อตำแหน่งในสายงาน	บรรณารักษ์	ระดับตำแหน่ง	ชำนาญการ

หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก

ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน ซึ่งต้องกำกับ แนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงาน โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญสูงในงานวิชาการบรรณารักษ์ ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ยาก และปฏิบัติงานอื่น ตามที่ได้รับมอบหมาย หรือปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และชำนาญสูงใน วิชาการบรรณารักษ์ ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ยากและปฏิบัติงานอื่น ที่ได้รับมอบหมายโดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติใน ด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติการ

- (1) ควบคุม จัดทำ คัดเลือก วิเคราะห์ จำแนกหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อ ไลต์สไลด์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทำรายการบรรณานุกรม ดัชนี สารระสังเขป และบันทึกลงฐานข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อเป็นแหล่ง จัดเก็บและให้บริการ
- (2) ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิธีการและเทคโนโลยีใหม่ๆ การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยด้านบรรณารักษศาสตร์และ สารนิเทศศาสตร์ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานห้องสมุด ทั้งด้านวิชาการและการให้บริการ
- (3) ควบคุมการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การใช้ห้องสมุดและจัดกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเกิดความสนใจในการเข้าใช้บริการ
- (4) ร่วมวางแผนหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์และประเมินคุณค่าทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการคัดเลือก จัดหาให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ
- (5) ศึกษา วิเคราะห์ และเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระเบียบปฏิบัติของการให้บริการและการใช้ ห้องสมุด เพื่อให้เกิดความเรียบร้อยในการให้บริการห้องสมุด

2. ด้านการวางแผน

วางแผนหรือร่วมดำเนินการวางแผนการทำงานตามแผนงานหรือโครงการของหน่วยงาน ระดับสำนักหรือกองและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

3. ด้านการประสานงาน

(1) ประสานการทำงานร่วมกันโดยมีบทบาทในการให้ความเห็นและคำแนะนำเบื้องต้นแก่สมาชิกในทีมงานหรือหน่วยงานอื่น เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้

(2) ให้ข้อคิดเห็นหรือคำแนะนำเบื้องต้นแก่สมาชิกในทีมงานหรือบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

4. ด้านการบริการ

(1) ควบคุมการให้บริการข่าวสาร ความรู้ บริการตอบคำถามต่างๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

(2) ให้คำแนะนำ ตอบปัญหาและชี้แจง ในเรื่องเกี่ยวกับงานบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์แก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมา บุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง

1. มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง บรรณารักษ์ ระดับปฏิบัติการ

2. เคยดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ มาแล้วไม่น้อยกว่า 6 ปี กำหนดเวลา 6 ปี ให้ลดเป็น 4 ปี สำหรับผู้มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งบรรณารักษ์ ระดับปฏิบัติการ ข้อ 2 หรือข้อ 4 ที่เทียบได้ไม่ต่ำกว่าปริญญาโท และให้ลดเป็น 2 ปี สำหรับผู้มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งบรรณารักษ์ ระดับปฏิบัติการ ข้อ 3 หรือข้อ 4 ที่เทียบได้ไม่ต่ำกว่าปริญญาเอก หรือดำรงตำแหน่งอย่างอื่นที่เทียบได้ไม่ต่ำกว่านี้ ตามเกณฑ์และเงื่อนไขที่ ก.พ. กำหนด โดยจะต้องปฏิบัติงานบรรณารักษ์

3. งานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ส่วนราชการเจ้าสังกัดเห็นว่าเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติ มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี

ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง

1. มีความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

2. มีทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

3. มีสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

ตำแหน่งประเภท	วิชาการ	ชื่อสายงาน	บรรณารักษ์
ชื่อตำแหน่งในสายงาน	บรรณารักษ์	ระดับตำแหน่ง	ชำนาญการพิเศษ
หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก			

ปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างาน ซึ่งต้องกำกับ แนะนำ ตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงาน ปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญสูงมากในงานวิชาการบรรณารักษ์ ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ยากมาก และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย หรือปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญในงานสูงมากในวิชาการบรรณารักษ์ ปฏิบัติงานที่ต้องตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่ยากมาก และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายโดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติการ

(1) ตรวจสอบการจัดหา คัดเลือก วิเคราะห์ จำแนกหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทำรายการบรรณานุกรม ดัชนี สารบัญ และบันทึกหลักฐานข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อเป็นแหล่งจัดเก็บและให้บริการ

(2) ศึกษา ค้นคว้า วิจัยทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ เพื่อพัฒนารูปแบบงานวิชาการ และงานบริการให้มีประสิทธิภาพ

(3) ตรวจสอบการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การใช้ห้องสมุดและจัดกิจกรรมในรูปแบบต่างๆ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และส่งเสริมให้ผู้ใช้เกิดความสนใจในการเข้าใช้บริการ

(4) วางหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์และประเมินคุณค่าทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการคัดเลือกจัดหาให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ

(5) ศึกษา วิเคราะห์ และกำหนดวิธีการ เกี่ยวกับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระเบียบปฏิบัติของการให้บริการและการใช้ห้องสมุด เพื่อให้เกิดความเรียบร้อยในการให้บริการห้องสมุด

(6) ควบคุมการจัดกิจกรรมและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนเข้าใช้บริการห้องสมุด

(7) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปใน

แนวทางเดียวกัน

2. ด้านการวางแผน

วางแผนหรือร่วมดำเนินการวางแผน โครงการของหน่วยงานระดับสำนักหรือกอง มอบหมายงานแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานและติดตามประเมินผล เพื่อให้เป็นไปเป้าหมายผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

3. ด้านการประสานงาน

(1) ประสานสัมพันธ์กับสมาชิกในทีมงาน โดยมีบทบาทในการชี้แนะ จูงใจ ทีมงานหรือหน่วยงานอื่นในระดับกองหรือสำนักเพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้

(2) ชี้แจง ให้ข้อคิดเห็นในที่ประชุมคณะกรรมการหรือคณะทำงานต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์และเกิดความร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกัน

4. ด้านการบริการ

(1) ให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจง และถ่ายทอดความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้รับข้อมูลความรู้ที่ถูกต้อง

(2) ถ่ายทอดความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความรู้และเผยแพร่กิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุด

คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง

1. มีคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง บรรณารักษ์ ระดับปฏิบัติการ
2. เคยดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ มาแล้วไม่น้อยกว่า 4 ปี หรือดำรงตำแหน่งอย่างอื่นที่เทียบได้ ไม่น้อยกว่านี้ ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่ ก.พ. กำหนด โดยจะต้องปฏิบัติงาน
3. บรรณารักษ์ หรืองานอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามที่ส่วนราชการเจ้าสังกัดเห็นว่าเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี

ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง

1. มีความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง
2. มีทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง
3. มีสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

บรรณานุกรม

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551. ค้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2552, จาก

<http://www.ocsc.go.th/ocsccms/frontweb/view.jsp?categoryID=CAT0001899>

บัญชีแสดงมาตรฐานกำหนดตำแหน่งแยกตามประเภทสายงานและระดับตำแหน่ง. ค้นเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2552, จาก

http://backoffice.lib.ru.ac.th/new_position.html



คณะกรรมการข้าราชการ
สำนักหอสมุดกลาง