

คู่มือการปฏิบัติงานแผนกบริการและประชาสัมพันธ์

สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสยาม

บุคลากรประจำแผนก มีบุคลากรปฏิบัติงานทั้งหมด 4 คน

1. นางสาว อรชร ยิ่งใหญ่
2. นางสาว กัลยา ศุภพันธุ์มณี
3. นางสาว พรพิศ องค์ศรีธา
4. นาง อรุณี ชื่นประไพ (บุคลากรปฏิบัติงานพิเศษ 3 วัน/อาทิตย์)

วัตถุประสงค์ของแผนก

1. เพื่อให้การบริการทรัพยากรสารสนเทศ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง
2. เพื่อส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด และปลูกฝังนิสัยรักการอ่าน การศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ด้วยตนเอง ให้กับผู้ใช้บริการ
3. เพื่อพัฒนาการบริการให้สามารถก้าวทันกับพัฒนาการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

ขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบ

1. **งานบริการ** มีหน้าที่ จัดการระบบข้อมูลสมาชิก บริการยืม-คืน จอง สำรอง บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการพื้นที่ (อาทิเช่น ห้องประชุมกลุ่มย่อย) และการจัดสภาพแวดล้อม รวมถึงการจัดชั้นหนังสือ สิ่งพิมพ์ วารสารและนิตยสาร เพื่อให้ผู้ใช้บริการค้นหาทรัพยากรได้ง่ายและรวดเร็ว บริการสื่อมัลติมีเดีย (Multimedia) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า/ สืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ บริการอ้างอิงและให้คำปรึกษา งานกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและส่งเสริมการรู้สารสนเทศ ตลอดจนการจัดเก็บสถิติการให้บริการ
2. **งานประชาสัมพันธ์** มีหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารต่างๆ จัดนิทรรศการ จัดมุมเรียนรู้เฉพาะเรื่อง ต้อนรับการเยี่ยมชมและแนะนำสำนักหอสมุดฯ

งานบริการ โดยมีลักษณะงาน (Job description) ดังนี้

- **งานจัดการระบบข้อมูลสมาชิก**

สำนักหอสมุดฯ มีระบบสมาชิกแบ่งเป็น 2 ระบบ ได้แก่

1. ระบบข้อมูลสมาชิกประตูทาง เข้า-ออก กรณีผู้เข้าใช้เป็นสมาชิกใหม่จะต้องนำบัตรนักศึกษา/บัตรบุคลากร มาแจ้งเพื่อทำการลงข้อมูลสำหรับใช้สแกนทาง เข้า-ออก สำนักหอสมุดฯ
2. ระบบข้อมูลสมาชิกยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ
 - กรณีสมาชิกใหม่ที่ไม่มีข้อมูล ผู้ใช้ต้องกรอก “แบบทะเบียนประวัติสมาชิกสำนักหอสมุดฯ มหาวิทยาลัยสยาม” เพื่อทำการลงข้อมูลสมาชิก จึงจะสามารถยืมทรัพยากรฯได้
 - กรณีสมาชิกเก่าที่มีข้อมูลสมาชิกแล้ว ต้องยืนยันความเป็นสมาชิกทุกภาคการศึกษา เพื่อแก้ไขข้อมูลการต่ออายุสมาชิกให้สามารถ ยืม-คืน ได้ตามปกติ

3. ตรวจสอบการพ้นสภาพสมาชิก โดยตรวจสอบรายการค้างส่งทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งหมด

- กรณีไม่มีรายการค้างส่งทรัพยากรฯ : หัวหน้าแผนก/บรรณารักษ์งานบริการ ประทับตราและลงนาม ในแบบของ สำนักทะเบียน ฝ่ายการเงิน
- กรณีมีรายการค้างส่งทรัพยากรฯ : ผู้ใช้ต้องนำทรัพยากรฯ ที่ค้างส่งมาคืนหรือขอใช้เป็นเงินตามอัตราค่าปรับที่ได้กำหนดไว้

● งานบริการยืม-คืน จอง สำรอง

1. การยืม ตรวจสอบบัตรประจำตัวผู้ยืมว่าเป็นเจ้าของบัตรและบัตรยืมเขียนชื่อ และ เลขรหัสบัตรตรงตามบัตรประจำตัวผู้ยืม ยืมตามระเบียบและตามขั้นตอนของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
2. การต่ออายุการยืม มี 3 วิธี
 - ผู้ยืมมาทำการต่ออายุการยืมที่เคาน์เตอร์ด้วยตนเอง
 - ต่ออายุการยืมทางโทรศัพท์ (เฉพาะอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย)
 - ต่ออายุการยืมออนไลน์ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
3. การคืน
 - กรณีส่งคืนตามกำหนด เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพของทรัพยากรฯ และรับคืนตามขั้นตอน
 - หากทรัพยากรฯ ชำรุด ฝึกขาด สูญหาย ให้เรียกเก็บค่าปรับตามระเบียบอัตราค่าปรับ
 - กรณีส่งคืนเกินกำหนด ต้องเรียกเก็บเงินค่าปรับตามระเบียบอัตราค่าปรับ พร้อมทั้งออกใบเสร็จรับเงิน
4. การจอง ใช้ได้เฉพาะกรณีทรัพยากรฯ ที่ต้องการ ถูกผู้อื่นยืมไปและยังไม่ครบกำหนดส่งคืน ผู้ใช้สามารถจองได้ที่แผนกบริการ
5. การสำรองหนังสือ อาจารย์ผู้สอนเท่านั้นที่มีสิทธิ์สำรองหนังสือ เพื่อประกอบการเรียนการสอน โดยแจ้งล่วงหน้า 30 วัน ถ้าไม่มีหนังสือที่ต้องการสำรองอยู่ในสำนักหอสมุดฯ ให้แจ้งงานจัดหาดำเนินการซื้อโดยด่วน

● งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

1. บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า/ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ที่มีให้บริการภายในสำนักฯ
2. บริการช่วยการค้นคว้า/สืบค้น หนังสืออ้างอิงและสิ่งพิมพ์พิเศษ
3. บริการช่วยการค้นคว้า/สืบค้น ฐานข้อมูลวิชาการออนไลน์
4. บริการช่วยการค้นคว้า/สืบค้น สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง/วารสาร/บทความ

● งานบริการยืมระหว่างห้องสมุด (Inter-Library Loan)

1. บริการยืมในระบบออนไลน์ EDS จากเครือข่าย TU-THAIPUL & 2LibPlus โดยมีห้องสมุดสมาชิกในเครือข่าย 10 สถาบัน ได้แก่ หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ศูนย์สนเทศและหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต หอสมุดมหาวิทยาลัยนวมินทราชินราชมงคลสุทธานนท์ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยรังสิต สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย ศรีปทุม สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศมหาวิทยาลัยสยาม สำนักงานวิทย ทรัพยากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล

2. บริการยืมนอกระบบออนไลน์ EDS โดยขอใช้ทรัพยากรสารสนเทศ จากหน่วยงานต่างๆ

- **งานบริการอ้างอิงและให้คำปรึกษา**

1. บริการให้คำปรึกษาการอ้างอิงและการเขียนบรรณานุกรม
2. ปรับปรุงคู่มือการเขียนอ้างอิงและบรรณานุกรม
3. จัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ด้านการอ้างอิงและการเขียนบรรณานุกรม

- **งานส่งเสริมการใช้ห้องสมุดและส่งเสริมการรู้สารสนเทศ**

1. จัดกิจกรรมปฐมนิเทศ และ/หรือกิจกรรมแนะนำการใช้ห้องสมุด ทรัพยากรสารสนเทศ และบริการต่างๆ
2. จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจผู้เข้าร่วมกิจกรรม
3. สำรวจ วิเคราะห์และสรุปผลความพึงพอใจผู้เข้าร่วมกิจกรรม

- **งานบริการสื่อมัลติมีเดีย (Multimedia)**

1. บริการชมภาพยนตร์ 3 มิติ/netflix (3D Theatre Zone) ขนาด 13 ที่นั่ง
2. บริการคอมพิวเตอร์ สำหรับค้นคว้าตามอัธยาศัยระบบจอสัมผัส (Touchscreen Computer) จำนวน 14 เครื่อง, สำหรับค้นคว้าด้านวิชาการ จำนวน 18 เครื่อง, สำหรับการสืบค้น OPAC จำนวน 6 เครื่อง และ สำหรับการสืบค้นวารสารและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 4 เครื่อง
3. บริการสื่อโสตทัศน และเครื่องมือ/อุปกรณ์ เช่น CD, VCD, DVD, หูฟัง, แว่นตาสามมิติ, เครื่องฉายเอกสาร ฯ
4. บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (WiFi)

- **งานดูแลและบริการพื้นที่ สภาพแวดล้อมและชั้นหนังสือ**

1. บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study Room) โดยมีพื้นที่ให้บริการทั้งหมด 12 ห้อง ที่บริเวณชั้น 3 จำนวน 6 ห้องและบริเวณชั้นลอย จำนวน 6ห้อง เน้นการใช้บริการเป็นกลุ่มย่อยตั้งแต่ 4 คนขึ้นไป ระยะเวลาเข้าใช้ 2 ชั่วโมง/กลุ่ม
2. ดูแลพื้นที่อ่าน (Reading area) ทั้งแบบส่วนตัว (Individual Work Station) และ แบบกลุ่ม ที่บริเวณชั้น 1 และ 2 ของห้องสมุด ประมาณ 1200 ที่นั่ง
3. ดูแลพื้นที่การเรียนรู้ตามอัธยาศัย (Living Library Zone) ให้บริการที่นั่งโซฟาแบบสบายๆ (Relaxing Area)
4. ดูแลสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น เครื่องปรับอากาศ แสงสว่าง ความสะอาด ความสวยงาม ฯ
5. จัดเก็บและจัดเรียงหนังสือ ป็อคเก็ตบุ๊ก นวนิยาย เรื่องสั้น ตำรา และสิ่งพิมพ์ต่างๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศขึ้นชั้นให้เรียบร้อยและถูกต้อง ทุกวัน/วันละ 1 ครั้ง
6. จัดเก็บและจัดเรียงวารสารและนิตยสาร ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศขึ้นชั้นให้เรียบร้อยและถูกต้อง ทุกวัน/วันละ 1 ครั้ง

- **งานจัดเก็บสถิติ**

1. สถิติผู้เข้าใช้บริการ และส่งอีเมลให้ท่านอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักหอสมุดฯ ทุกวันทำการ
2. สถิติการยืม และ ต่ออายุการยืม ทุกวัน
3. สถิติผู้ใช้บริการโซน Multimedia ทุกวัน
4. สถิติการพัฒนสภาพของสมาชิก (จบการศึกษา)
5. สถิติการใช้บริการต่างๆ เช่น บริการยืมระหว่างห้องสมุด (ILL) บริการพื้นที่ และบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ฯ
6. รวบรวมสถิติประจำปีและนำผลไปวางแผนพัฒนาการบริการ

งานประชาสัมพันธ์ โดยมีลักษณะงาน (Job description) ดังนี้

- **งานการตลาดและการประชาสัมพันธ์**

1. วิเคราะห์และวางแผนการตลาด
2. ประสานงานกับหน่วยงานและเครือข่ายต่างๆ ในการจัดกิจกรรมและงานต่างๆ
3. ประชาสัมพันธ์งานและกิจกรรมต่างๆ ออกสู่ภายนอก
4. สร้างสรรค์สิ่งแปลกใหม่และโดดเด่นให้แก่องค์กร

- **งานเผยแพร่ข้อมูลและจัดนิทรรศการ**

1. เผยแพร่ข้อมูล/ข่าวสารต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริการทรัพยากรสารสนเทศ ให้เข้าถึงผู้ใช้ให้ได้มากขึ้น อาทิเช่น
 - 1.1 เผยแพร่ข้อมูล รายชื่อหนังสือใหม่ทั้งทางเอกสารและผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักฯ ทุกเดือน
 - 1.2 ประชาสัมพันธ์และแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่/ที่น่าสนใจผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักฯ ทุกวัน
 - 1.3 จัดทำและเผยแพร่บริการ/คู่มือการให้บริการของสำนักฯ และข้อมูลสารสนเทศ/องค์ความรู้ต่างๆ
 - 1.4 ปรับปรุงและแก้ไขข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ของสำนักฯ ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
2. จัดนิทรรศการและจัดมุมความรู้เฉพาะเรื่อง อาทิเช่น
 - 2.1 จัดนิทรรศการเผยแพร่ความรู้เนื่องในวันสำคัญต่างๆ เช่น เถลิงพระเกียรติในหลวงร.9 เถลิงพระเกียรติในหลวงร.10 งาน Christmas & New year ฯ
 - 2.2 จัดมุมความรู้เฉพาะเรื่อง เช่น มุมหนังสือเด็ก มุมหนังสือเตรียมสอบ มุมวารสารวิทยาศาสตร์สุขภาพ มุมศึกษาค้นคว้าวิจัย ฯ

- **งานต้อนรับการเยี่ยมชมและแนะนำสำนักหอสมุดฯ**

1. ต้อนรับผู้เยี่ยมชมและแนะนำสำนักหอสมุดฯ โดยแนะนำเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ พร้อมทั้งสถานที่จัดเก็บและระเบียบการที่สำคัญ และนำชมแผนกต่างๆ
2. เขียนโพสต์กิจกรรมการเยี่ยมชม เผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักฯ

สมรรถนะที่จำเป็นของบุคลากรผู้ให้บริการ

1. **มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ แนะนำ และช่วยเหลือผู้ใช้** ประกอบด้วย ความรู้ด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ ความรู้ในวิชาชีพบรรณารักษ์ ความรู้ทางเทคโนโลยี และความรู้ภาษาอังกฤษ เป็นต้น
2. **มีทักษะการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ** ประกอบด้วย ทักษะการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ทักษะทางวิชาชีพบรรณารักษ์ ทักษะทางเทคโนโลยี ทักษะการสื่อสาร และทักษะการทำงานเป็นทีม เป็นต้น
3. **มีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind) ยิ้มแย้ม สุภาพ เรียบร้อย มีอัธยาศัยไมตรี กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ** คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้งานบริการ หรือแม้จะเป็นงานทางเทคนิค บรรณารักษ์/ผู้ให้บริการก็ควรตระหนักถึงงานที่ทำว่า เป็นการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการผ่านการบริการ
4. **มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ดี** นอกจากความรู้และทักษะแล้ว บรรณารักษ์หรือผู้ให้บริการ ยังจะต้องมีคุณลักษณะส่วนบุคคลประกอบการทำงาน เพื่อให้ได้ผลดีอีกด้วย ทั้งในด้านงานด้านเทคนิคและงานบริการ ดังนี้
 - 3.1 **ไม่เลือกปฏิบัติและมีความเสมอภาคในการให้บริการผู้ใช้**อย่างเท่าเทียมกัน วางตนเป็นกลาง ไม่มีอคติไม่ว่าผู้ใช้จะมีฐานะหรืออยู่ในสถานะภาพที่แตกต่างกันอย่างไร
 - 3.2 **อดทน อดกลั้น** เช่นการอดทนต่อผู้ใช้บริการที่มีสภาวะอารมณ์ที่ต่างกัน อดทนกับการติดต่อสื่อสารกับองค์กรภายนอกที่มีการปฏิบัติงานต่างกัน
 - 3.3 **มีมนุษยสัมพันธ์** ทั้งกับผู้ร่วมงานในการร่วมมือกับทำงานให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ
 - 3.4 **มีความเสียสละ** เช่นสละตนเพื่อให้ ผู้ใช้ได้รับสิ่งที่ต้องการ โดยไม่หวังผลตอบแทนส่วนตน
 - 3.5 **ใช้วิชาชีพด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีศีลธรรม** ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้อย่างจริงจัง
 - 3.6 **มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน** รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการหรือรับผิดชอบต่อความผิดพลาดในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น
 - 3.7 **พัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ** ในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ
 - 3.8 **มีความกระตือรือร้นในการนำความรู้ใหม่ๆ มาพัฒนาตนเองและองค์กร**อยู่ตลอดเวลา
 - 3.9 **มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร** บรรณารักษ์ควรมีทัศนคติต่องานและองค์กรในเชิงบวก เพื่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานและสร้างสรรค์สิ่งดีงามให้องค์กร แสดงศักยภาพของตนตอบสนองเป้าประสงค์ขององค์กรและวิชาชีพได้ดีที่สุด
 - 3.10 **เคารพและปฏิบัติตามกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา** ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ หรือในการบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้ บรรณารักษ์จะต้องเคารพกฎหมายลิขสิทธิ์ไม่ละเมิดกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญารวมทั้งส่งเสริมผู้ใช้ให้ตระหนักถึงกฎหมายนั้นๆด้วย

สมรรถนะของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

1. ความรู้ ความรู้สำหรับบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า มีดังนี้

- 1.1 ความรู้เรื่องทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงในการค้นคว้าหาสารสนเทศ ที่ถูกต้องกับคำถามต่างๆของผู้ใช้ ซึ่งทรัพยากรสารสนเทศที่บรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องรู้จัก เช่น พจนานุกรม สารานุกรม หนังสือรายปี อักษรานุกรมชีวประวัติ หนังสืออ้างอิงทางภูมิศาสตร์ นามานุกรม บรรณานุกรม ดรรชนีวารสาร สิ่งพิมพ์รัฐบาล และหนังสือคู่มือ เป็นต้น
- 1.2 ความรู้เรื่องการสัมภาษณ์อ้างอิง เพื่อเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งจะทำให้บรรณารักษ์หาคำตอบจากทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงได้ถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น การสัมภาษณ์อ้างอิงจะมีทั้งคำถามที่บรรณารักษ์สามารถหาคำตอบได้ทันที และคำถามที่บรรณารักษ์ต้องใช้เวลาค้นคว้า ชี้แนะแนวทางให้ผู้ใช่
- 1.3 ความรู้เรื่องการสืบค้นสารสนเทศ ในการสืบค้นสารสนเทศภายในและภายนอกห้องสมุดเพื่อให้บริการผู้ใช้ ในปัจจุบันบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า จะใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ช่วยในการค้นคว้าหาคำตอบได้รวดเร็ว กว้างขวาง (Peter 2005: 208 – 214)
- 1.4 ความรู้เรื่องการประมวลสารสนเทศสำเร็จรูป เนื่องจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้ว่าผู้ใช้ต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาอย่างไร ในรูปแบบใด และสามารถประมวลสารสนเทศสำเร็จรูปทั้งด้านเนื้อหาและรูปแบบให้เหมาะสมกับผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม
- 1.5 ความรู้เรื่องการรู้สารสนเทศ สร้างกิจกรรม หรือการสอน แนะนำการรู้สารสนเทศ เนื่องจากบรรณารักษ์จะได้พบปะกับผู้ใช้และรู้จักวิธีที่จะสร้างกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและรู้สารสนเทศ
- 1.6 ความรู้เรื่องแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่มีทั้งภายในและนอกห้องสมุด เพื่อหาคำตอบหรือในการสืบค้นสารสนเทศจากภายนอกห้องสมุดเพื่อให้บริการผู้ใช้

2. ทักษะ ทักษะสำหรับบรรณารักษ์งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า มีดังนี้

- 2.1 ทักษะในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิง ในการเลือกว่าต้องใช้ทรัพยากรสารสนเทศอ้างอิงชนิดใด เพื่อค้นคว้าหาคำตอบให้ผู้ใช่
- 2.2 ทักษะในการสัมภาษณ์อ้างอิง ทำความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ว่าต้องการสารสนเทศชนิดใด มีรายละเอียดเพียงใด และเพื่อใช้ในการใด
- 2.3 ทักษะในการสืบค้นสารสนเทศ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องสามารถช่วยผู้ใช้สืบค้นสารสนเทศ ทั้งจากทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุด หรือแหล่งสารสนเทศภายนอกห้องสมุด
- 2.4 ทักษะในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่มีทั้งภายในและนอกห้องสมุด เพื่อค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีภายในห้องสมุดทางรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ซึ่งบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องสามารถใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติในการค้นคว้า รวบรวมทั้งการใช้ฐานข้อมูลของห้องสมุด หากทรัพยากรสารสนเทศนั้น ไม่สามารถค้นหาได้ภายในห้องสมุด บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว่าก็ควรค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจากภายนอกห้องสมุดได้เช่น การใช้อินเทอร์เน็ต โปรแกรมค้นหาต่างๆ เป็นต้น
- 2.5 ทักษะในการประมวลสารสนเทศสำเร็จรูป เนื่องจากบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจะได้พบปะกับผู้ใช้ ได้เห็นความต้องการและปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้ กับทรัพยากรสารสนเทศ บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าจึงควรเข้าใจรูปแบบ ของทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบและเนื้อหาไปตามความต้องการของผู้ใช้ได้
- 2.6 ทักษะในการสอนการใช้ห้องสมุดและการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ ในการสอนให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นสมรรถนะที่บรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้าต้องมีและให้ความสำคัญ

สมรรถนะร่วมของบรรณารักษ์ทุกตำแหน่งในห้องสมุดระดับมหาวิทยาลัย

1. ความรู้ ได้แก่

- 1.1 ความรู้เรื่องผู้ใช้และความต้องการสารสนเทศ ในการบริการ บรรณารักษ์ ต้องรู้จักผู้ใช้ห้องสมุดของตนรวมทั้งสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการทั้งเนื้อหา รูปแบบ ความทันสมัย ของทรัพยากรสารสนเทศ
- 1.2 ความรู้เรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ของห้องสมุด เพื่อใช้ในการวางแผนเรื่องทรัพยากรสารสนเทศที่จะจัดบริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ รวมทั้งการจัดบริการต่างๆ
- 1.3 ความรู้เรื่องการจัดการบุคลากร เนื่องจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยเป็นองค์กร ที่ประกอบด้วยบุคลากรจำนวนมาก เช่น บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่
- 1.4 ความรู้เรื่องการจัดการการเงินและงบประมาณ ในการที่จะใช้ทรัพยากร ทางการเงินตามงบประมาณที่ห้องสมุดมีตอบสนองความต้องการของผู้ใช้
- 1.5 ความรู้เรื่องการรักษาคุณภาพ ทั้งคุณภาพของห้องสมุด คุณภาพการบริการ ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในการส่งเสริมการเรียนรู้และการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย
- 1.6 ความรู้เรื่องการตลาด ซึ่งบรรณารักษ์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กรเชิงรุก โดยใช้กลยุทธ์ทางการตลาด หรือการบริการที่น่าพอใจ และพัฒนากลไกตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 1.7 ความรู้ในเรื่องภาวะผู้นำ ในการนำองค์กร เป็นศูนย์กลางของคณะทำงาน ในการควบคุมบุคลากร เพื่อบริหารงานและควบคุมการดำเนินงานของห้องสมุดให้เป็นไปตามกลยุทธ์ของห้องสมุด
- 1.8 ความรู้ทางการสื่อสาร ทั้งการสื่อสารกับบุคลากรห้องสมุดในการบริหารบุคลากร การสื่อสารกับผู้ประกอบการสารสนเทศภายนอกห้องสมุด และการสื่อสารกับผู้ใช้ห้องสมุดด้วย
- 1.9 ความรู้เรื่องการบริหารความเสี่ยง ในการจัดการความเสี่ยงด้านต่างๆ เช่น ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และกฎหมาย และความเสี่ยงด้านเหตุการณ์เป็นต้น
- 1.10 ความรู้เรื่องการจัดการความเปลี่ยนแปลง ห้องสมุดต้องปรับตัวให้ทันสภาพแวดล้อม ต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ตาม จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคามขององค์กร
- 1.11 ความรู้เรื่องความร่วมมือระหว่างห้องสมุด เช่น การแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ ต่างๆ ในการพัฒนาวิชาชีพ หรือความร่วมมือในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ
- 1.12 ความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสาร เช่น การใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ การสร้างเครือข่ายทางสังคม สร้างความร่วมมือระหว่างกัน ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด เป็นต้น
- 1.13 ความรู้เกี่ยวกับฐานข้อมูล ซึ่งใช้ทั้งในการในการจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศและในการบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้ ซึ่งห้องสมุดมหาวิทยาลัยจะมีการบริการฐานข้อมูลต่างๆ บรรณารักษ์ต้องสามารถแนะนำบริการในฐานข้อมูลต่างๆได้
- 1.14 ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จ เป็นพื้นฐานในการใช้งานด้านต่างๆ ในการจัดพิมพ์ จัดการรูปภาพ เช่น การใช้ Spreadsheet การใช้โปรแกรม Word
- 1.15 ความรู้เกี่ยวกับฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ที่ประกอบด้วย อุปกรณ์ และโปรแกรมจำนวนมาก ที่บรรณารักษ์ต้องใช้และแนะนำผู้ใช้บริการ
- 1.16 ความรู้เรื่องระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดที่ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ในการจัดการระบบสืบค้นของห้องสมุด หรือแม้แต่การจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ บรรณารักษ์จะต้องใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติในการปฏิบัติงาน
- 1.17 ความรู้เรื่องเว็บเทคโนโลยี ในการใช้เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปของเว็บไซต์ เช่น เว็บ 2.0 เว็บ 3.0 เป็นต้น
- 1.18 ความรู้เรื่องโปรแกรมค้นหา ในการใช้โปรแกรมเพื่อการสืบค้นข้อมูล เช่น กูเกิ้ล (Google)
- 1.19 ความรู้เรื่องการประชาสัมพันธ์ในการสื่อสาร เผยแพร่ข่าวสารให้บุคลากรห้องสมุดโดยเฉพาะผู้ใช้ห้องสมุด ถึงความเปลี่ยนแปลง การบริการ กิจกรรม กำหนดการต่างๆของห้องสมุด สร้างความน่าเชื่อถือ ความเข้าใจระหว่างกัน

1.20 ความรู้ภาษาต่างประเทศ ในการดำเนินงานด้านต่างๆ

2. ทักษะ นอกจากบรรณารักษ์ต้องมีความรู้ในเรื่องต่างๆแล้ว บรรณารักษ์ยังต้องสามารถทำงานด้านต่างๆได้อย่างดี ทักษะในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์ทุกตำแหน่งงาน มีดังนี้

2.1 ทักษะในการวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ หรือในการบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้ บรรณารักษ์ต้องวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ทักษะในการวางแผน ในการบริหารงานห้องสมุด บรรณารักษ์ต้องมี การวางแผนในการปฏิบัติงานเพื่อดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ทักษะการจัดการบุคลากร ทั้งในเรื่องการสรรหาบุคลากร การจัดการะงาน และอำนาจหน้าที่

2.4 ทักษะในการจัดทำงบประมาณ ในการวางแผนการสำหรับงบประมาณ ของห้องสมุดที่คาดว่าจะต้องจ่ายในปีงบประมาณนั้นๆ

2.5 ทักษะในการประเมินคุณภาพของห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดควรมีมาตรฐานการดำเนินงานตามที่องค์กร สถาบันต่างๆและหน่วยงานต้นสังกัด

2.6 ทักษะในการสื่อสาร ทั้งการสื่อสารภายในองค์กร และระหว่างองค์กร

2.7 ทักษะในการวางแผนบริหารความเสี่ยงของห้องสมุด เช่น ความเสี่ยงในด้านการดำเนินงาน ซึ่งบรรณารักษ์ควรที่สามารถจัดการกับความเสี่ยงดังกล่าวเพื่อให้งานประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความผิดพลาดกับการทำงานภายในองค์กรน้อยที่สุด

2.8 ทักษะเรื่องการจัดการความเปลี่ยนแปลง บรรณารักษ์ต้องสามารถจัดการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์การปฏิบัติงานเช่น ความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีหรือ ความเปลี่ยนแปลงในรูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น

2.9 ทักษะในการสร้างทีมงาน ในการทำงานเป็นทีม บรรณารักษ์ต้องทำงานร่วมกับบรรณารักษ์ด้วยกัน เจ้าหน้าที่และบุคลากรด้านอื่นๆตลอดเวลาเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ

2.10 ทักษะในการใช้อินเทอร์เน็ต ในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศหรือการติดต่อสื่อสารกับภายนอกและภายในองค์กร หรือในการปฏิบัติงานของบรรณารักษ์

2.11 ทักษะในการใช้ฐานข้อมูลในการค้นหาสารสนเทศ เพื่อการดำเนินงานภายในห้องสมุดและการสอนและแนะนำผู้ใช้ในการบริการสารสนเทศให้ใช้ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับ

2.12 ทักษะในการใช้โปรแกรมสำเร็จในการปฏิบัติงานต่างๆ เช่น ในการพิมพ์จัดการงานเอกสาร การจัดการรูปภาพ ประมวลผล หรือการนำเสนองาน เป็นต้น

2.13 ทักษะในการจัดการฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ บรรณารักษ์ต้องใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมต่างๆรวมทั้งอุปกรณ์ซึ่งเป็นพื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์

2.14 ทักษะในการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ในทั้งในการจัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ และการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการผู้ใช้

2.15 ทักษะในการใช้เว็บเทคโนโลยี บรรณารักษ์ควรที่จะสามารถนำเว็บเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ เช่นการใช้เครือข่ายทางสังคม (social network) ซึ่งเป็นการใช้เว็บเทคโนโลยี 2.0 ในการประชาสัมพันธ์ ติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ห้องสมุด เป็นต้น

2.16 ทักษะในการใช้โปรแกรมค้นหา เพื่อใช้ในการเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศภายนอกห้องสมุด

2.17 ทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ บรรณารักษ์จะต้องใช้ภาษาต่างประเทศในการติดต่อสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร หรือในการใช้อินเทอร์เน็ต และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้

3. คุณลักษณะส่วนบุคคล นอกจากความรู้และทักษะแล้ว บรรณารักษ์ยังจะต้องมีคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบการทำงานเพื่อให้ได้ผลดียิ่งด้วย ทั้งในด้านงานด้านเทคนิคและงานบริการ ดังนี้

- 3.1 มีจิตบริการ คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้ในงานบริการ หรือแม้จะเป็นงานทางเทคนิค บรรณารักษ์ก็ควรตระหนักถึงงานที่ทำว่า เป็นการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการผ่านการบริการ
- 3.2 ไม่เลือกปฏิบัติ กับผู้ใช้โดยให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน วางตนเป็นกลาง ไม่มีอคติไม่ว่าผู้ใช้จะมีฐานะหรืออยู่ในสถานะภาพที่แตกต่างกันอย่างไร
- 3.3 ใช้วิชาชีพด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีศีลธรรม ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้อย่างจริงจัง
- 3.4 มีมนุษยสัมพันธ์ ทั้งกับผู้ร่วมงานในการร่วมมือกับทำงานให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ
- 3.5 พัฒนตนเองอย่างสม่ำเสมอ ในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ
- 3.6 มีความเสียสละ เช่นสละตนเพื่อให้ ผู้ใช้ได้รับสิ่งที่ต้องการ โดยไม่หวังผลตอบแทนส่วนตน
- 3.7 อดทน อดกลั้น เช่นการอดทนต่อผู้ใช้บริการที่มีสภาวะอารมณ์ที่ต่างกัน อดทนกับการติดต่อสื่อสารกับองค์กรภายนอกที่มี การปฏิบัติงานต่างกัน
- 3.8 มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการหรือรับผิดชอบต่อความผิดพลาดในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น
- 3.9 มีความกระตือรือร้นในการนำความรู้ใหม่ๆ มาพัฒนาตนเองและองค์กรอยู่ตลอดเวลา
- 3.10 มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร บรรณารักษ์ควรมีทัศนคติต่องานและองค์กรในเชิงบวก เพื่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานและสร้างสรรค์สิ่งดีงามให้องค์กร แสดงศักยภาพของตนตอบสนองเป้าประสงค์ขององค์กรและวิชาชีพได้ดีที่สุด
- 3.11 เคารพและปฏิบัติตามกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ หรือในการบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้ บรรณารักษ์จะต้องเคารพกฎหมายลิขสิทธิ์ไม่ละเมิดกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญารวมทั้งส่งเสริมผู้ใช้ให้ตระหนักถึงกฎหมายนั้นๆด้วย