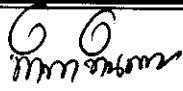
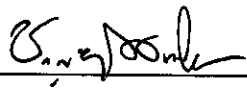





กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

กองสุขศึกษา กลุ่มอำนวยการ
คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการบริการยืม - คืน สารสนเทศ
รหัสกระบวนการงาน SP-HSS-Hed-S-๐๕

| | |
|--------------|---|
| ผู้รับผิดชอบ |  _____ |
| ตำแหน่ง | (นางสาวพรทิพา ทินมาลา) หัวหน้ากลุ่มอำนวยการ |
| ทบทวนโดย |  _____ |
| ตำแหน่ง | (นายชาญยุทธ พรหมประพัฒน์) ผู้อำนวยการกองสุขศึกษา |
| อนุมัติโดย |  _____ |
| ตำแหน่ง | (นายปานวัฒน์ ปานเกตุ) รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ |

ฉบับที่ ๐๑

แก้ไขครั้งที่ ๐๑

วันที่บังคับใช้ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๐

สถานะเอกสาร ควบคุม

เอกสารฉบับนี้เป็นสมบัติของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ห้ามนำไปใช้ภายนอก หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต

| | | |
|---|---|----------------------------|
| คู่มือการปฏิบัติงาน กองสุศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ | เรื่อง บริการยืม – คืน สารสนเทศ (Circulation Service) | |
| | เอกสารเลขที่ SP-HSS-Hed-S-๐๕ | แก้ไขครั้งที่ ๐๐ ฉบับที่ ๑ |
| | วันที่บังคับใช้ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๐ | หน้า ๑ ของ |

สารบัญ

| หัวข้อ | หน้า |
|--|------|
| ๑. วัตถุประสงค์ | ๓ |
| ๒. ฝั่งกระบวนการทำงาน | ๔ |
| ๓. ขอบเขต | ๖ |
| ๔. ความรับผิดชอบ | ๖ |
| ๕. คำจำกัดความ | ๗ |
| ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๗ |
| ๗. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง | ๘ |
| ๘. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร | ๘ |
| ๙. ระบบการติดตามและประเมินผล | ๙ |

บันทึกการประกาศใช้

| แก้ไขครั้งที่ | วัน เดือน ปี | รายละเอียดการแก้ไข |
|---------------|--------------|--|
| | | ประกาศใช้ร่างคู่มือการปฏิบัติงานฉบับแรก |
| | | ปรับปรุงกระบวนการควบคุมกำกับมาตรฐานระบบบริการสุขภาพด้านสุศึกษา |

เอกสารฉบับนี้เป็นสมบัติของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ห้ามนำไปใช้ภายนอก หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต

| | | | |
|---|---|------------------|-----------|
| คู่มือการปฏิบัติงาน กองสุศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ | เรื่อง บริการยืม – คืน สารสนเทศ (Circulation Service) | | |
| | เอกสารเลขที่ SP-HSS-Hed-S-๐๕ | แก้ไขครั้งที่ ๐๐ | ฉบับที่ ๑ |
| | วันที่บังคับใช้ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๐ | หน้า ๒ | ของ |

๑. วัตถุประสงค์

- คู่มือการปฏิบัติงานบริการยืม – คืน สารสนเทศ(Circulation Service) ฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อ
๑. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บริการยืม-คืน สารสนเทศ ในงานบริการของศูนย์การเรียนรู้
สุศึกษาและพฤติกรรมสุขภาพ กองสุศึกษา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 ๒. เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ และผู้ใช้บริการศูนย์การเรียนรู้
สุศึกษาและพฤติกรรมสุขภาพ กองสุศึกษา
 ๓. เพื่อเป็นการลดภาระขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน และเป็นมาตรฐานเดียวกันของผู้ให้บริการยืม-คืน
สารสนเทศของศูนย์การเรียนรู้สุศึกษาและพฤติกรรมสุขภาพ กองสุศึกษา

| | | | |
|---|---|------------------|-----------|
| คู่มือการปฏิบัติงาน กองสุศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ | เรื่อง บริการยืม – คืน สารสนเทศ (Circulation Service) | | |
| | เอกสารเลขที่ SP-HSS-Hed-S-๐๕ | แก้ไขครั้งที่ ๐๐ | ฉบับที่ ๑ |
| | วันที่บังคับใช้ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๐ | หน้า ๓ | ของ |

๒. ผังกระบวนการงาน

กระบวนการงานขั้นตอนการปฏิบัติงานยืมสารสนเทศ

| ลำดับ | กระบวนการงาน | มาตรฐานเวลา | ขั้นตอนของกระบวนการ | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|--------------|---------------|--|--------------|
| ๑ | | ๐.๓๐ วินาที | ผู้ใช้บริการแสดงบัตรสมาชิก พร้อมหนังสือ/สื่อ | บรรณารักษ์ |
| ๓ | | ๐.๓๐ วินาที | บรรณารักษ์แจ้งยอดเงิน ค่าปรับ หนังสือค้างส่งแก่ ผู้ใช้บริการชำระ | บรรณารักษ์ |
| ๒ | | ๑ นาที | บรรณารักษ์ตรวจสอบสิทธิ์ และตรวจหนังสือค้างส่ง, ค้างค่าปรับ | บรรณารักษ์ |
| ๔ | | ๑ นาที | บรรณารักษ์อ่านบาร์โค้ด หนังสือ/สื่อ (ถ้าหากอ่าน บาร์โค้ดไม่ได้ ให้บันทึกยืมใน สมุดยืม-คืน) | บรรณารักษ์ |
| ๕ | | ๑ นาที | บรรณารักษ์ประทับตรากำหนด ส่งที่ตัวเล่มให้กับสมาชิก | บรรณารักษ์ |
| ๖ | | ๑ นาที | บรรณารักษ์ คืนบัตรสมาชิก พร้อมหนังสือ/สื่อ | บรรณารักษ์ |
| | รวม | ประมาณ ๕ นาที | | บรรณารักษ์ |

| | | | |
|---|---|------------------|-----------|
| คู่มือการปฏิบัติงาน กองสุศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ | เรื่อง บริการยืม – คืน สารสนเทศ (Circulation Service) | | |
| | เอกสารเลขที่ SP-HSS-Hed-S-๐๕ | แก้ไขครั้งที่ ๐๐ | ฉบับที่ ๑ |
| | วันที่บังคับใช้ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๐ | หน้า ๔ | ของ |

กระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานคืนสารสนเทศ

| ลำดับ | กระบวนการ | มาตรฐานเวลา | ขั้นตอนของกระบวนการ | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|-----------|---------------|--|--------------|
| ๑ | | ๐.๓๐ วินาที | ผู้ใช้บริการแสดงบัตรสมาชิก พร้อมหนังสือ/สื่อที่คืน | บรรณารักษ์ |
| ๓ | | ๐.๓๐ วินาที | บรรณารักษ์แจ้งยอดเงิน ค่าปรับ หนังสือ/สื่อ คืนเกิน กำหนด | บรรณารักษ์ |
| ๒ | | ๐.๓๐ วินาที | บรรณารักษ์ตรวจสอบวันเดือนปี ที่คืน และการชำรุดเสียหาย | บรรณารักษ์ |
| ๔ | | ๑ นาที | บรรณารักษ์อ่านบาร์โค้ด หนังสือ/สื่อ (ถ้าหากอ่าน บาร์โค้ดไม่ได้ ให้บันทึกคืนใน สมุดยืม-คืน) | บรรณารักษ์ |
| ๕ | | ๐.๓๐ วินาที | บรรณารักษ์ คืนบัตรสมาชิก | บรรณารักษ์ |
| ๖ | | ๑ นาที | บรรณารักษ์จัดเก็บหนังสือ/สื่อ | บรรณารักษ์ |
| | รวม | ประมาณ ๕ นาที | | บรรณารักษ์ |

เอกสารฉบับนี้เป็นสมบัติของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ห้ามนำไปใช้ภายนอก หรือทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต

| | | | |
|---|---|------------------|-----------|
| คู่มือการปฏิบัติงาน กองสุศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ | เรื่อง บริการยืม – คืน สารสนเทศ (Circulation Service) | | |
| | เอกสารเลขที่ SP-HSS-Hed-S-๐๕ | แก้ไขครั้งที่ ๐๐ | ฉบับที่ ๑ |
| | วันที่บังคับใช้ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๐ | หน้า ๕ | ของ |

๓. ขอบเขต

การจัดทำคู่มือในครั้งนี้ มีกระบวนการงานขั้นตอนปฏิบัติ ๒ กระบวนการงาน คือ บริการยืมสารสนเทศ จำนวน ๖ ขั้นตอนคือ

๑. ผู้ใช้บริการแสดงบัตรสมาชิก พร้อมหนังสือ/สื่อ
๒. บรรณารักษ์ตรวจสอบสิทธิ และตรวจหนังสือค้างส่ง, ค้างค่าปรับ
๓. บรรณารักษ์แจ้งยอดเงินค่าปรับ หนังสือ/สื่อ คืนเกินกำหนด
๔. บรรณารักษ์อ่านบาร์โค้ดหนังสือ/สื่อ (ถ้าหากอ่านบาร์โค้ดไม่ได้ ให้บันทึกคืนในสมุดยืม-คืน)
๕. บรรณารักษ์ประทับตรากำหนดส่งที่ตัวเล่มให้กับสมาชิก
๖. บรรณารักษ์ คืนบัตรสมาชิกพร้อมหนังสือ/สื่อ

และบริการคืนคืนสารสนเทศ จำนวน ๖ ขั้นตอน คือ

๑. ผู้ใช้บริการแสดงบัตรสมาชิก พร้อมหนังสือ/สื่อที่คืน
๒. บรรณารักษ์ตรวจสอบวันเดือนปี ที่คืน และการชำรุดเสียหาย
๓. บรรณารักษ์แจ้งยอดเงินค่าปรับ หนังสือ/สื่อ คืนเกินกำหนด
๔. บรรณารักษ์อ่านบาร์โค้ดหนังสือ/สื่อ (ถ้าหากอ่านบาร์โค้ดไม่ได้ ให้บันทึกคืนในสมุดยืม-คืน)
๕. บรรณารักษ์ คืนบัตรสมาชิก
๖. บรรณารักษ์จัดเก็บหนังสือ/สื่อ

๔. ความรับผิดชอบ

- ๔.๑ ผู้อำนวยการกองสุศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีหน้าที่
 - ๔.๑.๑ เป็นที่ปรึกษา ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานบริการยืม-คืน สารสนเทศ
 - ๔.๑.๒ ลงนามให้ความเห็นชอบ อนุมัติ ดำเนินงานบริการยืม-คืน สารสนเทศ
- ๔.๒ หัวหน้ากลุ่ม มีหน้าที่
 - ๔.๒.๑ ให้ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการดำเนินงานบริการยืม-คืน สารสนเทศ
 - ๔.๒.๒ ลงนามให้ความเห็นชอบ ดำเนินงานบริการยืม-คืน สารสนเทศ
 - ๔.๒.๓ ควบคุมกำกับและตรวจสอบการดำเนินงานบริการยืม-คืน สารสนเทศ
- ๔.๓. หัวหน้างาน มีหน้าที่
 - ๔.๓.๑ ให้ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการดำเนินงานบริการยืม-คืน สารสนเทศ
 - ๔.๓.๒ ลงนามให้ความเห็นชอบ ดำเนินงานบริการยืม-คืน สารสนเทศ
 - ๔.๓.๓ ควบคุมกำกับและตรวจสอบการดำเนินงานบริการยืม-คืน สารสนเทศ
- ๔.๔ บรรณารักษ์ มีหน้าที่
 - ๔.๔.๑ ดำเนินการตามกระบวนการงานบริการยืม-คืน สารสนเทศ
 - ๔.๔.๒ สรุปผลและรายงานผลการดำเนินงาน

| | | | |
|---|---|------------------|-----------|
| คู่มือการปฏิบัติงาน กองสุศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ | เรื่อง บริการยืม – คืน สารสนเทศ (Circulation Service) | | |
| | เอกสารเลขที่ SP-HSS-Hed-S-๐๕ | แก้ไขครั้งที่ ๐๐ | ฉบับที่ ๑ |
| | วันที่บังคับใช้ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๐ | หน้า ๖ | ของ |

๕. คำจำกัดความ

- ๕.๑ สารสนเทศ หมายถึง สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ ของศูนย์ฯ ได้แก่ หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ ซีดี ดีวีดี สื่อฯลฯ
- ๕.๒ บริการยืม-คืนสารสนเทศ หมายถึง การเปิดให้บริการยืม-คืนได้ในวัน เวลาเปิดทำการของศูนย์ฯ (เฉพาะวันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.) เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์
- ๕.๓ ผู้ใช้บริการ หมายถึง สมาชิกห้องสมุดและบุคคลทั่วไป
- ๕.๔ บรรณารักษ์ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่ทำหน้าที่ให้บริการยืม-คืนสารสนเทศ

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการยืม-คืน สารสนเทศ

- ๖.๑ ขั้นตอนการยืมสารสนเทศ
- ๖.๑.๑ ผู้ใช้บริการแสดงบัตรสมาชิก พร้อมทั้งมอบหนังสือ/สื่อที่ต้องการยืม เพื่อให้บรรณารักษ์ตรวจสอบหนังสือ/สื่อ
- ๖.๑.๒ ผู้ใช้บริการแสดงบัตรสมาชิกที่เครื่องอ่านบาร์โค้ด ในคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ เพื่อให้บรรณารักษ์ตรวจสอบสิทธิ์ต่างๆ เช่นสิทธิ์การยืม การค้างส่ง ค้างค่าปรับ หนังสือยืมได้/ไม่ได้
- ๖.๑.๓ เมื่อทำการตรวจสอบสิทธิ์ต่างๆแล้ว ถ้าหนังสือ/สื่อที่ผู้บริการต้องการยืม ไม่สามารถยืมได้ ให้บรรณารักษ์จัดเก็บหนังสือ/ สื่อนั้น เข้าชั้นบริการตามเดิม และถ้ามีหนังสือ/สื่อที่ผู้บริการต้องการยืม แต่ผู้บริการยังค้างค่าปรับต่างๆ ให้ชำระตามค่าปรับนั้นในสมุดค่าปรับ จึงจะสามารถยืมหนังสือ/สื่อ เล่มใหม่ได้
- ๖.๑.๔ บรรณารักษ์ทำการอ่านบาร์โค้ดหนังสือ/สื่อ ที่เครื่องอ่านบาร์โค้ด ในคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการเพื่อนำข้อมูลนั้นเข้าสู่ระบบ หากไม่สามารถอ่านบาร์โค้ดหนังสือ/สื่อ เล่มนั้นได้ ให้บันทึกการยืมหนังสือ/สื่อ ในสมุดยืม-คืนของห้องศูนย์การเรียนรู้ฯ (ห้องสมุด)
- ๖.๑.๕ บรรณารักษ์ทำการประทับตรากำหนดส่ง ที่หนังสือ/สื่อ ด้วยตราวางวันที่สิ้นน้ำเงิน
- ๖.๑.๖ เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนสำเร็จแล้ว บรรณารักษ์คืนบัตรสมาชิก ให้กับผู้บริการ พร้อมทั้งมอบหนังสือ/สื่อ ให้แก่ผู้บริการ
- ๖.๒ ขั้นตอนการคืนสารสนเทศ
- ๖.๒.๑ ผู้ใช้บริการแสดงบัตรสมาชิก พร้อมทั้งมอบหนังสือ/สื่อที่ต้องการคืน เพื่อให้บรรณารักษ์ตรวจสอบหนังสือ/สื่อ
- ๖.๒.๒ ผู้ใช้บริการแสดงบัตรสมาชิกที่เครื่องอ่านบาร์โค้ด ในคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ เพื่อให้บรรณารักษ์ตรวจสอบสิทธิ์ต่างๆ เช่นหนังสือ/สื่อคืนเกินกำหนดหรือไม่ หนังสือ/สื่อมีการชำรุด เสียหายหรือไม่
- ๖.๒.๓ เมื่อทำการตรวจสอบแล้ว หากพบว่าเกินกำหนดการคืน หรือชำรุด เสียหาย บรรณารักษ์ต้องแจ้งผู้บริการให้ชำระค่าปรับ นั้นในสมุดค่าปรับ
- ๖.๒.๔ บรรณารักษ์ทำการอ่านบาร์โค้ดหนังสือ/สื่อ ที่เครื่องอ่านบาร์โค้ด ในคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการเพื่อนำข้อมูลนั้นเข้าสู่ระบบ หากไม่สามารถอ่านบาร์โค้ดหนังสือ/สื่อ เล่มนั้นได้ ให้บันทึกการคืนหนังสือ/สื่อ ในสมุดยืม-คืนของห้องศูนย์การเรียนรู้ฯ (ห้องสมุด)
- ๖.๒.๕ เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนสำเร็จแล้ว บรรณารักษ์คืนบัตรสมาชิก ให้กับผู้บริการ
- ๖.๒.๖ บรรณารักษ์จัดเก็บหนังสือ/สื่อ ไว้สำหรับขึ้นชั้น หรือเก็บหนังสือ/สื่อเพื่อทำการซ่อมแซมต่อไป

| | | | |
|---|---|------------------|-----------|
| คู่มือการปฏิบัติงาน กองสุศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ | เรื่อง บริการยืม – คืน สารสนเทศ (Circulation Service) | | |
| | เอกสารเลขที่ SP-HSS-Hed-S-๐๕ | แก้ไขครั้งที่ ๐๐ | ฉบับที่ ๑ |
| | วันที่บังคับใช้ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๐ | หน้า ๗ | ของ |

๗. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๗.๑ กฎหมาย กฎ ระเบียบ คำสั่งและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๗.๑.๑ ระเบียบการยืม – คืน หนังสือ/สื่อ

๑. ต้องแสดงบัตรสมาชิกทุกครั้งที่มาใช้บริการ ยืม-คืน (เฉพาะเจ้าของบัตรเท่านั้น)
๒. ยืมหนังสือครั้งละไม่เกิน ๕ เล่ม ระยะเวลาไม่เกิน ๗ วัน (รวมวันเสาร์-อาทิตย์)
๓. ยืมนิตยสาร วารสาร ครั้งละไม่เกิน ๕ เล่ม ระยะเวลาไม่เกิน ๗ วัน (รวมวันเสาร์-อาทิตย์)
๔. ยืมสื่อ VDO VCD ครั้งละไม่เกิน ๒ ชิ้น ระยะเวลาไม่เกิน ๗ วัน (รวมวันเสาร์-อาทิตย์)
๕. คืนหนังสือเกินกำหนดปรับวันละ ๑ บาท ต่อเล่ม
๖. คืนนิตยสาร วารสารเกินกำหนดปรับวันละ ๒ บาทต่อเล่ม
๗. คืนสื่อ VDO VCD เกินกำหนดปรับวันละ ๒ บาทต่อชิ้น
๘. คืนหนังสือ นิตยสาร วารสาร และสื่อ VDO/VCD ไม่ครบจะยืมใหม่ไม่ได้
๙. หากทำหนังสือหรือสื่ออื่นๆ หาย ชำรุด ต้องชดใช้ตามราคา

๗.๑.๒ เวลาที่ให้บริการ

การเปิดให้บริการยืม-คืนได้ในวัน เวลาเปิดทำการของศูนย์ฯ (เฉพาะวันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.) เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

๗.๒ เอกสารอ้างอิงอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

เอกสารสำรวจความพึงพอใจ ประจำปี 2559

๘. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

๘.๑ การจัดเก็บ

| ชื่อเอกสาร | รหัสเอกสาร | สถานที่เก็บ | ผู้รับผิดชอบ | ระยะเวลา |
|--|------------|-----------------------|--------------|--------------------------|
| ๑. คู่มือการยืม-คืน | | ห้องศูนย์การเรียนรู้ฯ | บรรณารักษ์ | จนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง |
| ๒. ระเบียบการยืม – คืน หนังสือ/สื่อ สารสนเทศ | | ห้องศูนย์การเรียนรู้ฯ | บรรณารักษ์ | จนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง |
| ๓. ผลสำรวจความพึงพอใจ | | ห้องศูนย์การเรียนรู้ฯ | บรรณารักษ์ | จนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง |

๘.๒ ผู้มีสิทธิ์เข้าถึง

- เอกสารลำดับที่ ๑ ผู้อำนวยการกองสุศึกษา หัวหน้ากลุ่ม หัวหน้างาน และบรรณารักษ์
เอกสารลำดับที่ ๒ ผู้อำนวยการกองสุศึกษา หัวหน้ากลุ่ม หัวหน้างาน บรรณารักษ์ และผู้ใช้บริการ
เอกสารลำดับที่ ๓ ผู้อำนวยการกองสุศึกษา หัวหน้ากลุ่ม หัวหน้างาน และบรรณารักษ์

| | | |
|---|---|----------------------------|
| คู่มือการปฏิบัติงาน กองสุศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ | เรื่อง บริการยืม – คืน สารสนเทศ (Circulation Service) | |
| | เอกสารเลขที่ SP-HSS-Hed-S-๐๕ | แก้ไขครั้งที่ ๐๐ ฉบับที่ ๑ |
| | วันที่บังคับใช้ ๘ สิงหาคม ๒๕๖๐ | หน้า ๘ ของ |

๙. ระบบการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัด

๙.๑.๑ ร้อยละความสำเร็จของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติตามขั้นตอนของคู่มือฉบับนี้

๙.๑.๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการยืม – คืน สารสนเทศ

๙.๒ เกณฑ์การวัด

๙.๒.๑ ร้อยละ ๑๐๐ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามขั้นตอนของคู่มือฉบับนี้

๙.๒.๒ ร้อยละ ๘๕ ของความพึงพอใจของผู้รับบริการยืม – คืน สารสนเทศ

๙.๓ กลวิธีในการเข้าถึง

๙.๓.๑ กลวิธีในการเข้าถึงตัวชี้วัดที่ ๙.๑.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องศึกษารายละเอียด และความเชื่อมโยงการดำเนินงานในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน

๙.๓.๒ กลวิธีในการเข้าถึงตัวชี้วัดที่ ๙.๑.๒ การปฏิบัติงานให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ บรรณารักษ์ต้องให้ความสำคัญในทุกขั้นตอนของการดำเนินงานบริการยืม – คืน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งสามารถนำไปใช้ได้จริง ลดขั้นตอนการดำเนินงาน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน