

คู่มือปฏิบัติงาน
หน่วยประชาสัมพันธ์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

งานวิทยบริการ

ตุลาคม 2569

สารบัญ

	หน้า
งานประชาสัมพันธ์	4
งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	7

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการทำงาน ลดความซ้ำซ้อนและขั้นตอนที่คลุมเครือ
3. เพื่อใช้เป็นสื่อในการถ่ายทอดความรู้และฝึกอบรม เป็นคู่มืออ้างอิงสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแทนกันได้อย่างรวดเร็ว

2. คำจำกัดความ

การอบรมการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง กระบวนการ วิธีการ การให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับทรัพยากรและฐานข้อมูลแก่อาจารย์ เจ้าหน้าที่และนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อโสตทัศนวัสดุ ที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย จัดหามาให้บริการ

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการสนับสนุนจากกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่บอกรับเพิ่มเติม จัดให้บริการแก่ผู้ใช้ผ่านระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัยและผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตประกอบด้วยฐานข้อมูลบรรณานุกรม พร้อมสาระสังเขปและฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มซึ่งครอบคลุมแหล่งข้อมูลประเภทต่าง ๆ เช่น บทความ วารสารงานวิจัยวิทยานิพนธ์มาตรฐาน

การให้บริการ หมายถึง บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักวิทยบริการฯ จัดขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับความสะดวกในการค้นคว้าหาข้อมูลในการวิจัยและรวมถึงบุคลากรในการให้บริการ/งานบริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า

ระบบโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ KMUTT-LM หมายถึง ฐานข้อมูลที่จัดเก็บรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดทั้งหมด โดยสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

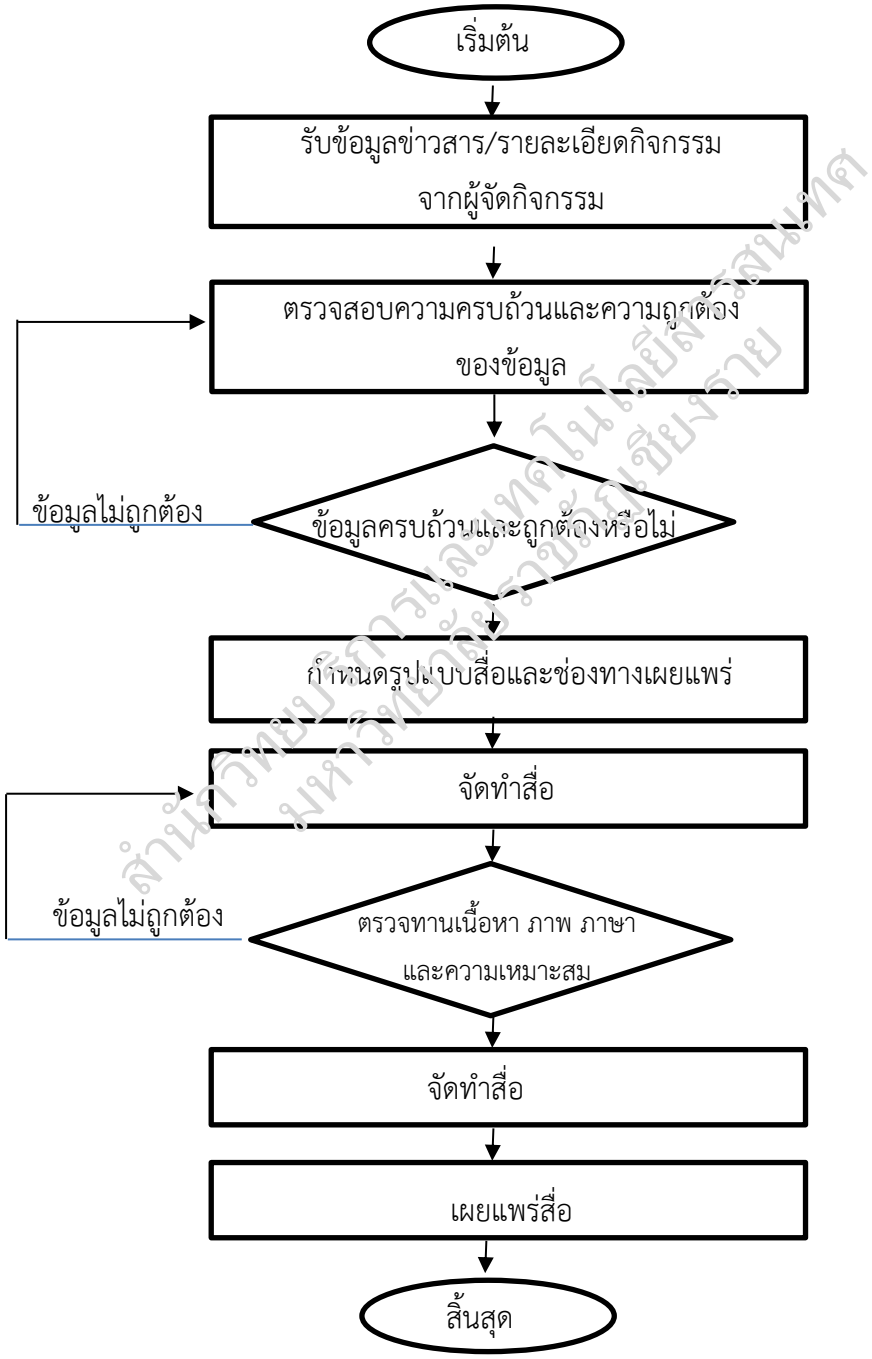
3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. งานประชาสัมพันธ์ของสำนักวิทยบริการฯ
   1.1 ดำเนินการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสำนักไปยังช่องทางประชาสัมพันธ์ต่างๆ
   1.2 ออกแบบและจัดทำโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์
   1.3 จัดทำคู่มือแนะนำการใช้บริการของสำนัก
   1.4 จัดทำวิดีโอแนะนำสำนักวิทยบริการฯ สื่อและเอกสารข่าวประชาสัมพันธ์อื่น ๆ เพื่อเผยแพร่ไปยังสื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานอื่นภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
2. งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
   2.1 ให้บริการตอบคำถาม และช่วยในการค้นคว้าข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการที่ร้องขอ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

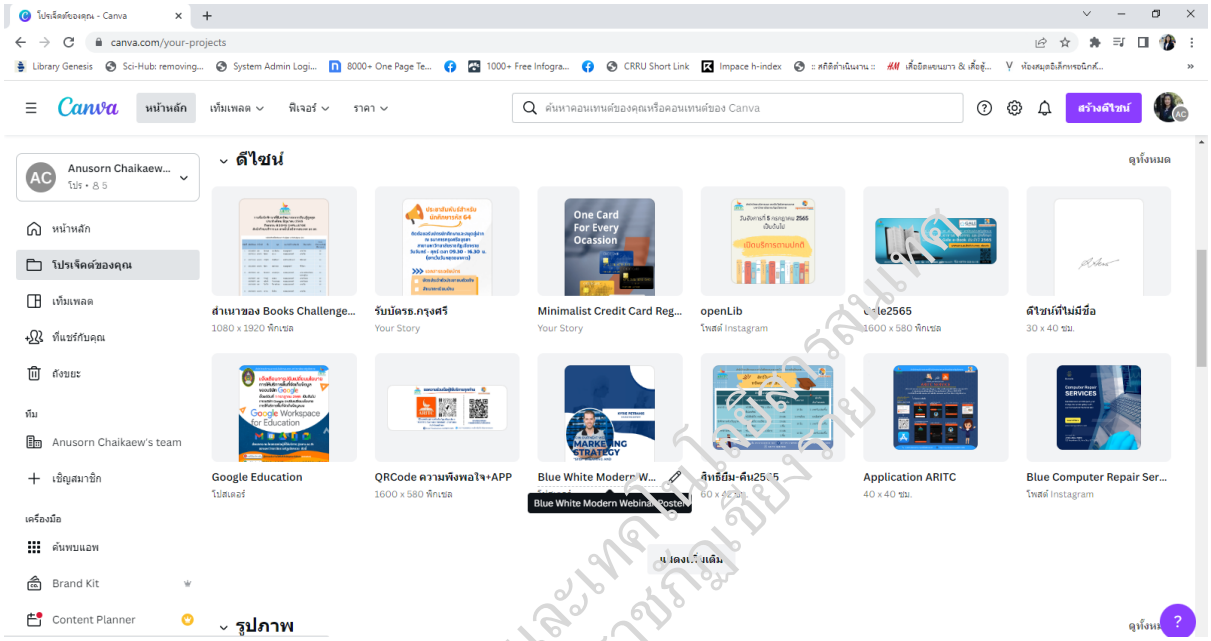
งานประชาสัมพันธ์

งานประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่เผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ของสำนักวิทยบริการฯ ผ่านทางช่องทางประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น เว็บไซต์สำนัก ก้านบัวออนไลน์ และ Facebook โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

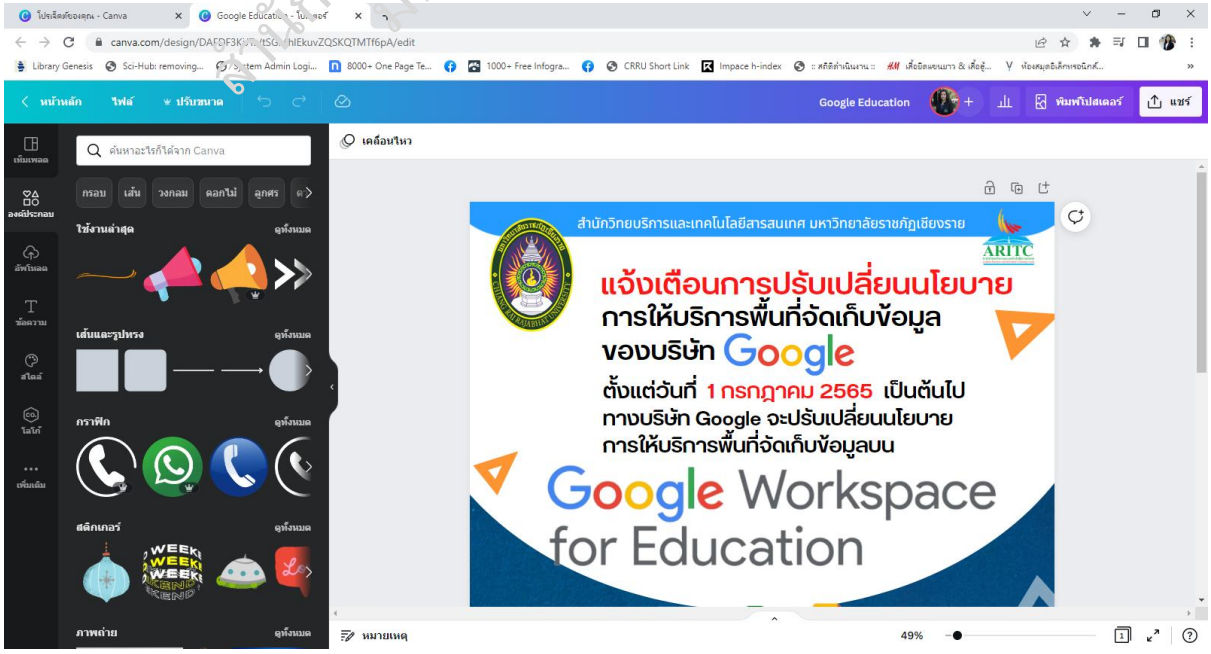


สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

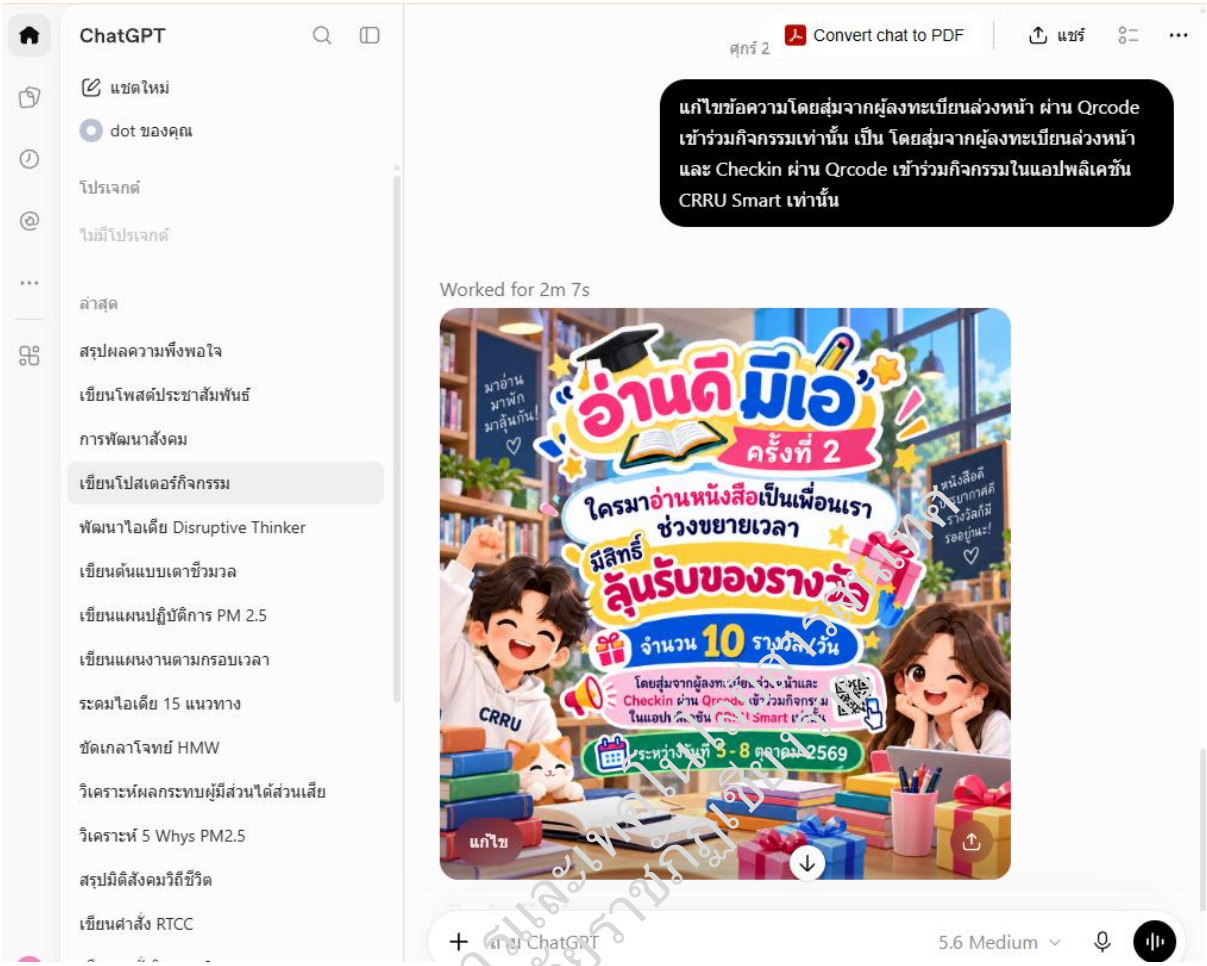
3.1 จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่จัดทำแผ่นพับ โปสเตอร์ ข่าว Banner และสื่อต่างๆ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป CANVA ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มออกแบบกราฟิก ไม่ว่าจะเป็นชิ้นงานเพื่อใช้ลง Social Media Presentation งานสิ่งพิมพ์ รวมไปถึงภาพเคลื่อนไหว สามารถสร้างรูปภาพหรือวีดีโอที่สวยงามได้อย่างรวดเร็ว มีเทมเพลตให้เลือกใช้มากมาย แม้จะไม่มีพื้นฐานด้านกราฟิกหรือวิดีโอก็สามารถเริ่มต้นใช้งานได้ โดยมีให้ใช้งานทั้งแบบฟรีและแบบเสียเงิน สามารถเข้าใช้งานผ่าน https://www.canva.com



สามารถออกแบบเท็มเพลต โปสเตอร์ แบนเนอร์ หรือสามารถออกแบบเอง โดยเลือกเครื่องมือได้จากเมนูด้านซ้าย หรือค้นหาเท็มเพลตที่มีอยู่ในระบบ ทั้งนี้ยังสามารถอัพโหลดไฟล์ที่จะนำมาจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ได้



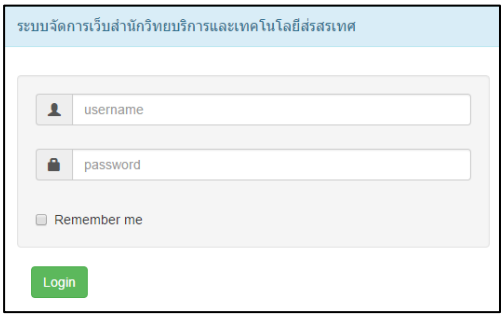
การออกแบบโปสเตอร์ด้วย Chat GPT



3.2 เผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่เผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ของสำนัก และ Fanpage ของสำนัก

การเผยแพร่ข่าวผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการฯ มีขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 เข้าเว็บไซต์ http://aritc.crru.ac.th/aritc/index.php/boslogin

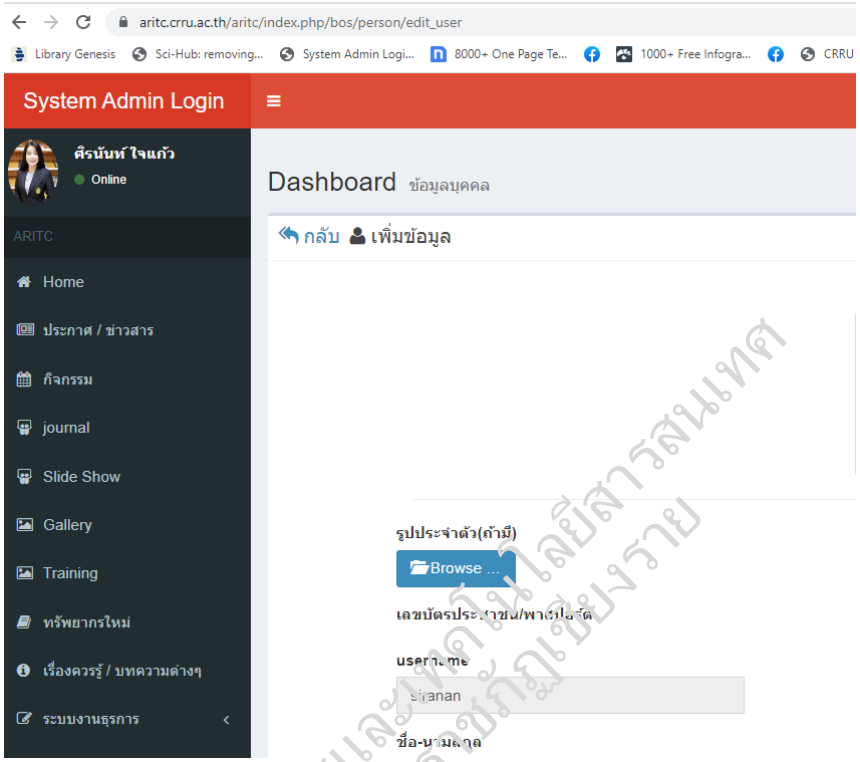


ทำการ Login เพื่อเข้าสู่ระบบ

Username : siranan

Password : 190627

3.2.2 จะปรากฏหน้าจอเมนูในการอัพโหลดไฟล์ ดังนี้



3.3.3 หากต้องการอัพโหลดข่าวสารหน้าเว็บให้คลิกเลือกที่ ข่าวสารหน้าเว็บ ภาพกิจกรรม และ Slideshow

3.3 ต้อนรับคณะดูงาน/ทัศนศึกษา มีหน้าที่ประสานงานและต้อนรับคณะศึกษาดูงาน โดยพานำชมมุมให้บริการต่าง ๆ แนะนำการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการฯ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานระหว่างสำนักและผู้ประสานงานของคณะศึกษาดูงาน

งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า มีหน้าที่ คือ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น การสืบค้นข้อมูลจากระบบ OPAC การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ ระบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Books) และการเขียนบรรณานุกรมและการอ้างอิง ค้นหาตัวเล่มจากชั้นให้บริการ นอกจากนี้ยังแนะนำแหล่งสำหรับสืบค้นงานวิทยนิพนธ์จากแหล่งต่าง ๆ หรือให้บริการช่วยเหลือ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ในการดาวน์โหลดไฟล์บทความจากฐานข้อมูลต่างประเทศ บทความออนไลน์ในฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ ช่วยค้นหาไฟล์และดาวน์โหลดวิทยานิพนธ์ฉบับเต็มที่เผยแพร่ในเว็บไซต์

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชภัฏเชียงราย

ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในโครงการพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่บอกรับจาก สป.อว. 2569 จำนวน 9 ฐาน ดังนี้

1. ฐานข้อมูล American Chemical Society Journal (ACS)
2. ฐานข้อมูล Academic Search Ultimate (ASU)
3. ฐานข้อมูล Applied Science & Technology Source Ultimate
4. ฐานข้อมูล EBSCO Discovery Service (EDS) Plus Full Text
5. ฐานข้อมูล Emerald Management e-Journal
6. ฐานข้อมูล Engineering Source
7. ฐานข้อมูล IEEE/IET Electronic Library (IEL)
8. ฐานข้อมูล ScienceDirect
9. ฐานข้อมูล SpringerLink–Journal

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

1. ฐานข้อมูล American Chemical Society Journal (ACS) เป็นฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์จาก The American Chemical Society เน้นวารสารทางเคมี ให้ข้อมูลบทความวารสารฉบับเต็มเฉพาะวารสารที่ห้องสมุดบอกรับตัวเล่มเท่านั้น โดยสามารถสืบค้นได้ทั้งฉบับปัจจุบันและย้อนหลังทั้งหมด

2. ฐานข้อมูล Academic Search Ultimate ฐานข้อมูลสหสาขาวิชาที่มีขนาดใหญ่และดีที่สุด และครอบคลุมสาขาวิชาจำนวนมากที่สุดของโลกฐานข้อมูลหนึ่งประกอบด้วยจำนวนวารสารที่มีข้อมูลฉบับเต็มมากกว่า 8,500ชื่อเรื่อง ย้อนหลังไปตั้งแต่ปี ค.ศ.1887 และครอบคลุมทุกสาขาวิชาการ ได้แก่ มานุษยวิทยา ดาราศาสตร์ ชีววิทยา เคมี วิศวกรรมโยธา วิศวกรรมศาสตร์ การศึกษาชาติพันธุ์ วัฒนธรรม ภูมิศาสตร์ กฎหมาย วัสดุศาสตร์ คณิตศาสตร์ ดนตรี เภสัชศาสตร์ ฟิสิกส์ จิตวิทยาศาสนาและเทววิทยา สัตวแพทยศาสตร์ สตรีศึกษา สัตววิทยาและสาขาอื่น ๆ

3. ฐานข้อมูล Applied Science & Technology Source Ultimate ครอบคลุมสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ช่วงปีของข้อมูล ค.ศ.1965 – ปัจจุบัน มีการเก็บรวบรวมข้อมูลความรู้ ความท้าทายทางวิศวกรรมแบบดั้งเดิมและงานวิจัยและเป็นทรัพยากรเพื่องานวิจัยที่ส่งผลกระทบทางธุรกิจและสังคมของเทคโนโลยีใหม่ CASC มีดัชนีและสาระสังเขปจากจำนวนวารสารมากกว่า 2,200 รายชื่อ นอกจากนี้ยังมีข้อมูลฉบับเต็มจากวารสารมากกว่า 1,020 ชื่อเรื่องครอบคลุมสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ ทฤษฎีและระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเทคโนโลยีใหม่

4. ฐานข้อมูล EBSCO Discovery Service (EDS) Plus Full Text ครอบคลุมสหสาขาวิชา เช่น ศึกษาศาสตร์ ครุศาสตร์ ศิลปศาสตร์ นิเทศศาสตร์ วิทยาการจัดการ

5. ฐานข้อมูล Emerald Management e-Journal เป็นฐานข้อมูลครอบคลุมสาขาวิชาทางด้านการจัดการ ได้แก่ การเงินและการบัญชี ระบบอัตโนมัติขั้นสูง กฎหมายและจริยธรรมทางธุรกิจ คณิตศาสตร์ คอมพิวเตอร์ เศรษฐศาสตร์การศึกษา การผลิตและการบรรจุภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ บริษัทและนวัตกรรม การดูแลสุขภาพ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ อุตสาหกรรมการจัดการภาครัฐบาล การจัดการข้อมูลข่าวสารและความรู้ ธุรกิจระหว่างประเทศ การเรียนรู้และพัฒนาการ บรรณารักษ์ศาสตร์และสารสนเทศ วิทยาศาสตร์การจัดการ การจัดการคุณภาพ การตลาด วัสดุศาสตร์และวิศวกรรม การปฏิบัติการและการจัดการการขนส่งสินค้า การจัดองค์กร การจัดการและประเมินผล การเมืองและนโยบาย อสังหาริมทรัพย์สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา รายละเอียดฐานข้อมูล มีดรรชนี หรือสาระสังเขปบทความวารสาร และเอกสารฉบับเต็มบทความวารสาร (FULL TEXT) จำนวน 175 ชื่อ

6. ฐานข้อมูล Engineering Source เป็นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ที่ออกแบบมาเพื่อรองรับงานค้นคว้า วิจัย และการเรียนการสอนด้านวิศวกรรมศาสตร์โดยเฉพาะ รวบรวมโดยผู้ให้บริการฐานข้อมูลระดับโลก

7. ฐานข้อมูล IEEE/IET Electronic Library (IEL) เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมสารสนเทศจาก IEEE และ IET ประกอบด้วยวารสาร นิตยสาร รายงานความก้าวหน้า เอกสารการประชุม เอกสารมาตรฐานของ IEEE มากกว่า 4,600,000 รายการ

8. ฐานข้อมูล ScienceDirect เป็นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ที่ให้บริการสืบค้นบทความวารสารสาขาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการแพทย์ จำนวนกว่า 1,800 ชื่อ ของสำนักพิมพ์ Elsevier Science, Academic Press และสำนักพิมพ์อื่น ๆ รวมทั้งวารสาร Reviews (Trends & Current Opinion) จำนวนกว่า 6.2 ล้านระเบียน สามารถเข้าใช้บทความฉบับเต็มได้เกือบทุกชื่อ เรียกใช้ Full-text ย้อนหลังได้ตั้งแต่ปี 1995 – ปัจจุบัน

9. ฐานข้อมูล SpringerLink–Journal เป็นฐานข้อมูลที่ครอบคลุมสาขาวิชา Medicine & Public Health, Russian Library of Science, Life Sciences, Chemistry, Mathematics, Physics, Computer Science, Economics/Management Science, Geosciences และ Engineering มีบทความฉบับเต็ม (Full Text) ของวารสารไม่น้อยกว่า 1,200 ชื่อเรื่อง

ฐานข้อมูลที่จัดหามาให้บริการ

ฐานข้อมูลที่จัดหามาให้บริการ

1. ฐานข้อมูล CU e-Library
2. ฐานข้อมูล *World scientific e-books*
3. ฐานข้อมูล Press Reader หนังสือพิมพ์และนิตยสารออนไลน์

ข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน

1. ผู้ปฏิบัติงานควรมีความเอาใจใส่และสนใจกับคำถามของผู้มาใช้บริการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

2. การมีหัวใจให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส การให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดี

3. ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้เทคนิคและกลยุทธ์การสืบค้นสารสนเทศเพื่อให้สามารถค้นหาสารสนเทศได้ตรงกับความต้องการได้อย่างรวดเร็ว เช่น

3.1 ใช้ศัพท์เฉพาะคำหรือคำสำคัญที่เฉพาะเจาะจงเป็นพิเศษ หลีกเลี่ยงการใช้คำ สามัญทั่ว ๆ ไป เพราะคำสำคัญที่เฉพาะเจาะจงและตรงกับเรื่องที่ต้องการมากที่สุด

3.2 ใช้คำเหมือนกรณีมีชื่อเรียกหลายชื่อ โดยใช้คำหลายคำที่มีความหมายเหมือนกัน เช่น AIDS or HIV, Journal or periodical เป็นต้น

3.3 ใช้วลีในการค้น เพื่อให้ได้เรื่องที่เฉพาะเจาะจงและตรงกับความต้องการมากขึ้น เช่น ถ้าค้นคำว่า Scholarship จะทำให้ได้เว็บไซต์เกี่ยวกับทุนการศึกษาทุกอย่าง ซึ่งมากเกินไป ควรใช้ Scholarship for Thai student ค้น ก็จะทำให้ได้เฉพาะเว็บไซต์ที่ให้ทุนการศึกษาแก่นักศึกษาไทย

3. 4 ใช้เครื่องหมายอัฐประกาศ (“.....”) เพื่อรวมคำค้นที่เป็นวลีหรือคำค้นที่มีหลายคำเข้าด้วยกัน เช่น Chiang Rai ควรค้นคำนี้ด้วยการใส่เครื่องหมาย “Chiang Rai” เพราะถ้าไม่ใส่ เครื่องมือช่วยค้นจะค้นหาคำว่า Chiang หรือ Rai ซึ่งจะไม่ใช่เครื่องของจังหวัดเชียงใหม่

3.5 ระบุเขตข้อมูลของข้อมูลที่จะค้น โดยเขตข้อมูลที่เป็นประโยชน์มากในการช่วย ค้นหาข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงคือ ชื่อเรื่อง (Title) และที่อยู่ของเว็บไซต์ (URL) เพราะจะทำให้ใช้เวลา น้อยลงและได้ข้อมูลตรงตามความต้องการ

3.6 จำกัดการค้น โดยการจำกัดว่าต้องการข้อมูลแค่ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งหรือต้องการเฉพาะข้อมูลใหม่ล่าสุดหรือจำกัดสถานที่ เช่น หากต้องการค้นคำว่าอินเทอร์เน็ตจะได้ข้อมูลจำนวนมาก อาจจำกัดการค้นโดยระบุว่า การใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย เพื่อให้เฉพาะเจาะจงมากขึ้น

3.7 ใช้คำว่า and เชื่อมระหว่างคำค้น จะทำให้ได้เรื่องที่เฉพาะเจาะจงและตรงกับความต้องการมากว่า

3.8 ใช้คำว่า not หรือเครื่องหมาย – เพื่อตัดเรื่องที่ไม่ต้องการออก เช่น ถ้าค้นโดยใช้คำว่า Thailand not Chiang rai ก็จะได้ข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยที่ไม่ใช่เรื่องของเชียงราย จะทำให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น

4. ผู้ปฏิบัติงานต้องนำเทคโนโลยี เข้ามาอำนวยความสะดวก เข้าถึงได้รวดเร็วข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

5. ผู้ปฏิบัติงานควรมีความสามารถในการสอนเทคโนโลยีใหม่ ๆ แก่ผู้อื่น

6. ผู้ปฏิบัติงานต้องรู้เรื่องลิขสิทธิ์จะมีความเกี่ยวข้องกับห้องสมุดโดยตรงในเรื่องของการเผยแพร่สารสนเทศต่าง ๆ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย