



กุหลาบ เลขาข้า
บรรณารักษ์ชำนาญการ
ทวิศักดิ์ แก้วบุรี
บรรณารักษ์ปฏิบัติการ
สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ศูนย์บริการสารสนเทศเปิดเสรีด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (Science & Technology Information : One Stop Service Center)

การบริการที่เป็นเลิศ “สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย” เป็นกลยุทธ์สำคัญที่แสดงถึงความสามารถและประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชนของหน่วยงานนั้น ๆ ว่ามีคุณภาพส่งผล ต่อภาพลักษณ์ที่ดี สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ขอรับบริการ ดังนั้น สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ จึงมุ่งมั่นพัฒนาการ บริการประชาชนให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับการ บริการสารสนเทศทุกกลุ่มเป้าหมายและการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยริเริ่มจัดให้มี “ศูนย์บริการสารสนเทศเปิดเสรีจ ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี” เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ ณ หอสมุดวิทยาศาสตร์ ดร.ต้ว ลพานุกรม มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 และเริ่มนำระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในการบริหารจัดการและบริการ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2542 จวบจนปัจจุบันได้รับการรับรองระบบงานคุณภาพฯ ISO 9001 : 2015 ขอบข่ายการบริการหอสมุด และการบริการสารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จากสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ ในเดือนสิงหาคม 2559 ทั้งนี้ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการสารสนเทศเปิดเสรีฯ จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว และมีความพึงพอใจ



ลักษณะเด่นที่สำคัญของศูนย์บริการสารสนเทศเปิดเสรีด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ศูนย์บริการสารสนเทศเปิดเสรีฯ เป็นจุดแรกรับ ความต้องการใช้บริการทุกประเภทของห้องสมุด เช่น สมัคร สมาชิกห้องสมุด ให้คำแนะนำ ตอบคำถาม ประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลต่าง ๆ รวมทั้งให้บริการสารสนเทศเปิดเสรีฯ โดย ช่วยสืบค้นสารสนเทศตามความต้องการของผู้ขอรับบริการ จากทุกภาคส่วน อาทิ นักวิชาการ นักวิจัย นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ตลอดจนผู้ประกอบการอุตสาหกรรม วิสาหกิจชุมชน ทั้งที่ประกอบธุรกิจอยู่แล้วหรือที่ต้องการสร้าง ธุรกิจใหม่ในการเข้ามาค้นคว้าศึกษาหาข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ศูนย์ฯ สามารถรองรับความต้องการ ของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้ที่ไม่ชำนาญ ไม่คุ้นเคยหรือ ไม่มีประสบการณ์ในการสืบค้นข้อมูลจะสามารถเข้าถึง สารสนเทศที่ต้องการได้รวดเร็วและสืบค้นได้ข้อมูลครบถ้วน

โดยบรรณารักษ์และนักวิทยาศาสตร์ประจำศูนย์ฯ จะเป็น ผู้อำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำปรึกษาในการสืบค้น สารสนเทศให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงตามความต้องการ เช่น การสืบค้นสารสนเทศวิชาการ งานวิจัยด้านวิทยาศาสตร์





และเทคโนโลยีที่เป็นเอกสารฉบับเต็ม (Full text) จากสิ่งพิมพ์ทุกประเภท สิทธิบัตรต่าง ๆ ทั่วโลก ข้อมูลสารเคมี สารสนเทศมาตรฐานและวิธีทดสอบ ฯลฯ ซึ่งกรณีที่มีข้อมูลดังกล่าวเป็นเรื่องที่ไม่ซับซ้อนและมีในท้องมือ ผู้ขอรับบริการสามารถรับข้อมูลได้ภายใน 30 นาที แต่ถ้าเป็นสารสนเทศวิชาการเชิงลึกมีความยุ่งยากในการเข้าถึง ต้องใช้ระยะเวลาในการสืบค้นเกินกว่า 30 นาที ผู้ขอรับบริการอาจจะร่วมกับเจ้าหน้าที่ในการสืบค้น โดยเจ้าหน้าที่จะช่วยประสานงานภายในห้องสมุดหรือประสานหน่วยงานอื่นในกรณีพบว่าเรื่องที่ต้องการนั้นไม่มีให้บริการที่ห้องสมุด วศ. แต่มีให้บริการที่แหล่งสารสนเทศอื่น ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ขอรับบริการไม่ต้องติดต่อหน่วยงานหลายแห่ง ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการติดต่อรับบริการ เป็นบริการที่ครบวงจรแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

ขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการสารสนเทศเบ็ดเสร็จ ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ขั้นตอนที่ 1 : ผู้ขอรับบริการติดต่อแจ้งเรื่อง/ความต้องการใช้บริการหรือสารสนเทศที่ต้องการสืบค้น



ขั้นตอนที่ 2 : เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ (บรรณารักษ์/นักวิทยาศาสตร์) ทบทวนความต้องการ รายละเอียดที่ถูกต้องชัดเจน วิเคราะห์เรื่องและความต้องการของผู้ขอรับบริการกำหนดคำค้น



ขั้นตอนที่ 3 : เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ สืบค้นข้อมูล รวบรวมข้อมูล ให้บริการ ส่งมอบบริการหรือสารสนเทศตามความต้องการแก่ผู้ขอรับบริการ



ขั้นตอนที่ 4 : ผู้ขอรับบริการรับเอกสารหรือข้อมูลตามความต้องการ/รับมอบบริการตามที่ร้องขอ

นอกจากจะให้บริการอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 แล้ว ศูนย์บริการสารสนเทศเบ็ดเสร็จฯ ยังดำเนินการตามมาตรฐานการบริการของศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center, GECC) โดยการจัดสถานที่ติดต่อที่สะดวก มีบรรยากาศน่าเข้าใช้สวยงามทันสมัย จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการที่มีจิตบริการ (Service Mind) และได้รวมจุดติดต่อขอรับบริการหลัก ๆ ของห้องสมุดไว้ในที่เดียวกันอย่างครบถ้วน เพื่อให้สามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพเป็นระบบ ขั้นตอนง่าย ไม่ยุ่งยากในการติดต่อ ผู้สนใจขอรับบริการดังกล่าวมาข้างต้น สามารถติดต่อขอรับบริการด้วยตนเองที่จุดบริการสารสนเทศเบ็ดเสร็จด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ชั้น 1 หอสมุดวิทยาศาสตร์ ดร.ตัว ลพานุกรม สำนักหอสมุดและศูนย์สารสนเทศวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กรมวิทยาศาสตร์บริการ ถนนพระรามที่ 6 เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 ในวันและเวลาราชการ ตั้งแต่วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.30-16.30 น. หรือส่งคำขอรับบริการผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ได้แก่ โทรศัพท์ : 0-2201-7252 โทรสาร : 0-2201-7265 อีเมล : info@dss.go.th ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับไปสอบถาม ขอรายละเอียดเพิ่มเติมหรือแจ้งรายละเอียดการให้บริการ อัตราค่าบริการ (กรณีมีค่าธรรมเนียมการบริการ) โดยผู้ขอรับบริการรอรับผลการบริการ (เอกสารหรือข้อมูล) ตามวันและเวลาที่กำหนด ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการสารสนเทศเบ็ดเสร็จฯ ผ่านทุกช่องทางสามารถมั่นใจได้ว่าจะได้สารสนเทศที่ถูกต้องอย่างสะดวกรวดเร็ว และได้รับความพึงพอใจ

เอกสารอ้างอิง

คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก. คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก. กรุงเทพฯ : คณะกรรมการ, 2559. เพ็ญพิชชา เข้มเงิน และ วลัยพร ร่มรื่น. บริการสารสนเทศเบ็ดเสร็จ ช่วยท่านได้อย่างไร. วารสารกรมวิทยาศาสตร์บริการ. กันยายน 2556, 61(193), 36-38.