

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : งานบริการสืบค้นสารสนเทศ	
	รหัสเอกสาร : WI-CLREM-04-01-01	แก้ไขครั้งที่ : 05
	วันที่จัดทำ : 15/07/2568	หน้าที่ : 1 จาก 16

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (WORK INSTRUCTION: WI)

งานบริการสืบค้นสารสนเทศ

ผู้จัดทำ :	นางสาวนงลักษณ์ จันทา	บรรณารักษ์
ผู้ตรวจสอบ/ผู้อนุมัติ :	นางขวัญแก้ว เทพวิจิต	หัวหน้าฝ่าย

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : งานบริการสืบค้นสารสนเทศ	
	รหัสเอกสาร : WI-CLREM-04-01-01	แก้ไขครั้งที่ : 05
	วันที่จัดทำ : 15/07/2568	หน้าที่ : 2 จาก 16

ประวัติการแก้ไข (Revised History)

ครั้งที่	รายละเอียดการแก้ไข
00	จัดทำครั้งแรก
01	1. เพิ่มขั้นตอนการปฏิบัติงาน 1) ข้อ 6.5.1 กรณีสืบค้นไม่พบ ส่งต่องานบริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุด 2) ข้อ 6.7 บันทึกผลการดำเนินการลงใน “แบบบันทึกผลการดำเนินการบริการสืบค้นสารสนเทศ” ใน Google drive 2. เปลี่ยนภาพประกอบเป็นภาพจาก OPAC Web 2.0
02	เปลี่ยน “แบบขอใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ” ในข้อ 6.1.2 จาก FM-CLREM-04-01-01: Rev. No. 01 เป็น FM-CLREM-04-01-01: Rev. No. 03
03	1. เปลี่ยนภาพประกอบขั้นตอนการปฏิบัติงานข้อ 6.1 ให้เป็นปัจจุบัน 2. ปรับปรุงเอกสารที่เกี่ยวข้องให้เป็นปัจจุบัน
04	ปรับปรุงข้อ 3 คำจำกัดความ
05	1. ปรับปรุงข้อ 3 คำจำกัดความ 2. ปรับปรุงข้อ 4 เอกสารที่เกี่ยวข้องให้เป็นปัจจุบัน

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : งานบริการสืบค้นสารสนเทศ	
	รหัสเอกสาร : WI-CLREM-04-01-01	แก้ไขครั้งที่ : 05
	วันที่จัดทำ : 15/07/2568	หน้าที่ : 3 จาก 16

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	4
2. ขอบเขต	4
3. คำจำกัดความ	4
4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง	4
5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow	5
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	7
7. เอกสารบันทึก	16

ห้ามทำสำเนา คัดลอก หรือเผยแพร่ ก่อนได้รับอนุญาต

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : งานบริการสืบค้นสารสนเทศ	
	รหัสเอกสาร : WI-CLREM-04-01-01	แก้ไขครั้งที่ : 05
	วันที่จัดทำ : 15/07/2568	หน้าที่ : 4 จาก 16

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารงานคุณภาพทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพและบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

1.2 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ แสดงวิธีการทำงาน ให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

2. ขอบเขต

เป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด (SUTCat) ฐานข้อมูลออนไลน์ และแหล่งสารสนเทศอื่น ๆ

3. คำจำกัดความ

3.1 สารสนเทศ หมายถึง สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์ หนังสือสารอง ตามระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วย การใช้บริการห้องสมุด รวมทั้งข้อมูลที่ได้รับบริการต้องการสืบค้น

3.2 ฐานข้อมูล SUTCat หมายถึง ฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

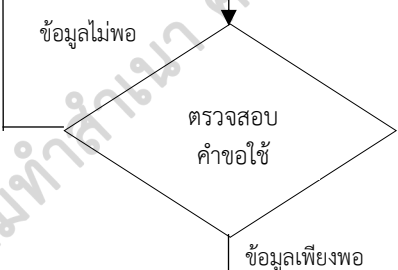
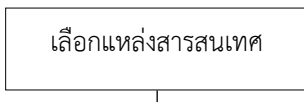
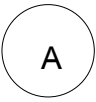
3.3 ผู้รับบริการ หมายถึง สมาชิกห้องสมุด ยกเว้น สมาชิกประเภทบุคคลภายนอก และพนักงานวิสาหกิจ

4. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

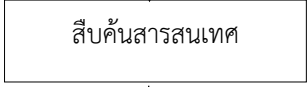
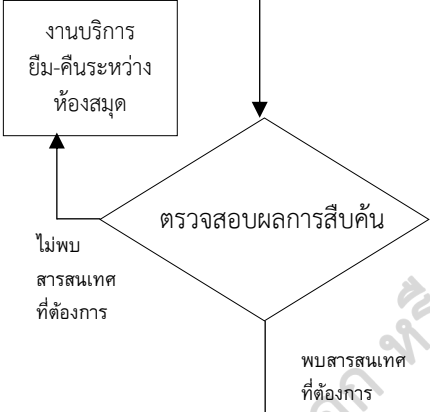
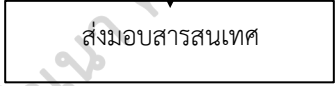
ที่	ชื่อเอกสาร	รหัสเอกสาร
1.	แบบขอใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ	FM-CLREM-04-01-01
2.	แบบบันทึกผลการดำเนินการบริการสืบค้นสารสนเทศ	FM-CLREM-04-01-02
3.	แบบบันทึกผลการดำเนินการบริการสืบค้นสารสนเทศ(แบบย่อ)	FM-CLREM-04-01-03
4.	ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วย การใช้บริการห้องสมุด	SD-CLREM-00-00-02
5.	ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เรื่อง หลักเกณฑ์การใช้บริการทรัพยากรห้องสมุด	SD-CLREM-00-00-03

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : งานบริการสืบค้นสารสนเทศ		
	รหัสเอกสาร : WI-CLREM-04-01-01	แก้ไขครั้งที่ : 05	
	วันที่จัดทำ : 15/07/2568	หน้าที่ : 5 จาก 16	

5. แผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow

ขั้นตอน ที่	ผังการปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง)	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		1. เจ้าหน้าที่/บรรณารักษ์รับคำขอใช้บริการจากแบบขอใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ (FM-CLREM-04-01-01) 2. บรรณารักษ์ Print คำขอใช้บริการจากช่องทางอีเมล Facebook หรือ Line Official Account พร้อมแนบ แบบบันทึกผลการดำเนินการบริการสืบค้นสารสนเทศ(แบบย่อ) (FM-CLREM-04-01-03)	บรรณารักษ์	1. แบบขอใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ (FM-CLREM-04-01-01) 2. แบบบันทึกผลการดำเนินการบริการสืบค้นสารสนเทศ (แบบย่อ) (FM-CLREM-04-01-03)
2		1. ตรวจสอบคำขอใช้บริการ 2. ติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้รับบริการ (หากต้องการ)	บรรณารักษ์	
3		เลือกแหล่งสารสนเทศที่จะสืบค้น	บรรณารักษ์	
				

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : งานบริการสืบค้นสารสนเทศ		
	รหัสเอกสาร : WI-CLREM-04-01-01		แก้ไขครั้งที่ : 05
	วันที่จัดทำ : 15/07/2568		หน้าที่ : 6 จาก 16

ขั้นตอน ที่	ผังการปฏิบัติงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง)	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
				
4		สืบค้นสารสนเทศ/ จำกัดการสืบค้นให้ตรง กับความต้องการของ ผู้รับบริการ	บรรณารักษ์	
5		ตรวจสอบผลการสืบค้น - กรณีสืบค้นไม่พบ สารสนเทศที่ต้องการ ให้ ส่งคำขอไปทำงานบริการ ยืม-คืนระหว่างห้องสมุด - กรณีสืบค้นพบ สารสนเทศที่ต้องการ ให้ ส่งผลการสืบค้นไปให้ ผู้รับบริการ	บรรณารักษ์	งานบริการยืม-คืน ระหว่างห้องสมุด (WI-CLREM-04- 03-01)
6		ส่งมอบสารสนเทศให้ ผู้รับบริการ	บรรณารักษ์	
7		บันทึกผลการดำเนินการ ลง “แบบบันทึกผลการ ดำเนินการบริการสืบค้น สารสนเทศ” ใน Google drive	บรรณารักษ์	แบบบันทึกผลการ ดำเนินการบริการ สืบค้นสารสนเทศ (FM-CLREM-04- 01-02)

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : งานบริการสืบค้นสารสนเทศ	
	รหัสเอกสาร : WI-CLREM-04-01-01	แก้ไขครั้งที่ : 05
	วันที่จัดทำ : 15/07/2568	หน้าที่ : 7 จาก 16

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 รับคำขอใช้บริการ ผู้รับบริการสืบค้นสารสนเทศ สามารถแจ้งความประสงค์ใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

6.1.1 ผู้รับบริการมาติดต่อที่เคาน์เตอร์ Information ให้ผู้รับบริการกรอกรายละเอียดใน “แบบขอใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ” (FM-CLREM-04-01-01)

6.1.2 ผู้รับบริการแจ้งขอใช้บริการทางโทรศัพท์ ให้บรรณารักษ์เป็นผู้กรอกรายละเอียดใน “แบบขอใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ” (FM-CLREM-04-01-01)

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	แบบขอใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ Information Searching Service Form
---	--

Request No.

วันที่ (Date)

- ข้อมูลผู้รับบริการ ชื่อ-สกุล (Name-Surname)
รหัสพนักงาน/รหัสนักศึกษา (SUT Staff/Student ID)
สำนักวิชา/หน่วยงาน (Institute/Center)
โทรศัพท์ (Telephone) E-mail
- วัตถุประสงค์ในการขอใช้บริการ (Searching purpose)
☐ งานวิจัย (Research) ☐ การเรียนการสอน (For Learning/Teaching) ☐ อื่น ๆ (Other)
- เรื่องที่ต้องการสืบค้น (Search Topic)/ชื่อเรื่อง (Title)
- คำสำคัญ หรือชื่อทางวิทยาศาสตร์ (Keywords or Scientific Name)
- สารสนเทศที่ต้องการ (Information Requirements)
ประเภทของสารสนเทศ (Source Type)
☐ บทความ (Article) ☐ งานวิจัย (Research) ☐ หนังสือ (Book) ☐ อื่น ๆ (Other)
ผลการสืบค้น (Search Result)
☐ บรรณานุกรม (Bibliographies) ☐ เอกสารฉบับเต็ม (Full text) ☐ อื่น ๆ (Other)
ระยะเวลาของสารสนเทศ (Publication Date)
☐ ปีพิมพ์ปัจจุบัน (Current Year) ☐ พิมพ์ย้อนหลัง (How many publication years back?).....ปี (Years)
ภาษาของสารสนเทศที่ต้องการ (Language)
☐ ไทย (Thai) ☐ อังกฤษ (English) ☐ อื่น ๆ (Other)
รูปแบบสารสนเทศ (Output Format)
☐ ไฟล์ (File) ☐ กระดาษ (Prints)

ข้าพเจ้ารับทราบประกาศศูนย์บรรณสารฯ เรื่อง
การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคล
(I've read and accepted the Privacy Notice.) ที่
<https://bit.ly/3JmSew0>
หรือ QR Code นี้



.....
ลายมือชื่อผู้รับบริการ (Signature)

สำหรับบรรณารักษ์

☐ พบสารสนเทศที่ต้องการ จำนวน รายการ แจ้งผลวันที่ เวลา

☐ ไม่พบสารสนเทศที่ต้องการ ส่งต่อให้งานบริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุด ILL No.

ลงชื่อ ผู้สืบค้น
(.....)
วันที่

FM-CLREM-04-01-01: Rev. No. 04: 04/04/2566 หน้า (page) 1/1

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : งานบริการสืบค้นสารสนเทศ	
	รหัสเอกสาร : WI-CLREM-04-01-01	แก้ไขครั้งที่ : 05
	วันที่จัดทำ : 15/07/2568	หน้าที่ : 8 จาก 16

6.1.3 ผู้รับบริการแจ้งขอใช้บริการมาทางอีเมล library@sut.ac.th, Facebook หรือ LINE Official Account ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ให้บรรณารักษ์ Print รายละเอียดและแนบไว้กับแบบบันทึกผลการดำเนินการบริการสืบค้นสารสนเทศ(แบบย่อ) (FM-CLREM-04-01-03)

แบบบันทึกผลการดำเนินการ บริการสืบค้นสารสนเทศ(แบบย่อ)	
	Request No.
☐	พบสารสนเทศที่ต้องการ ส่งผลวันที่..... จำนวนที่ค้นได้.....รายการ
☐	ไม่พบสารสนเทศที่ต้องการ ส่งต่อให้งานบริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุด เลขที่ ILL.
	ลงชื่อ.....ผู้สืบค้น (.....) วันที่.....
FM-CLREM-04-01-03: Rev. No. 00: 07/12/2564	

6.2 ตรวจสอบคำขอใช้บริการ

6.2.1 กรณีผู้รับบริการมาติดต่อที่เคาน์เตอร์ Information หรือทางโทรศัพท์ ให้สัมภาษณ์ผู้รับบริการเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่ชัดเจน

6.2.2 กรณีผู้รับบริการติดต่อมาทาง อีเมล Facebook หรือแบบขอใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ (FM-CLREM-04-01-01) ให้ดำเนินการ ดังนี้

1) ตรวจสอบข้อมูลของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ชื่อ-นามสกุล รหัสพนักงาน/รหัสนักศึกษา สาขาวิชา เบอร์โทรศัพท์ อีเมล

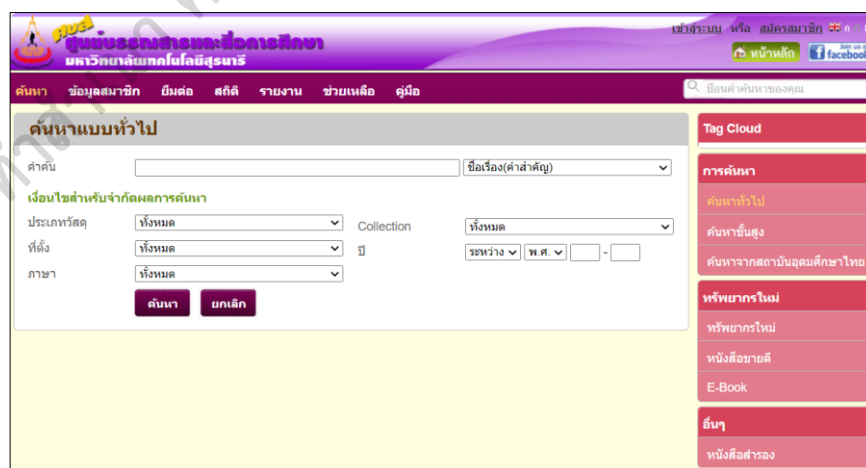
2) ตรวจสอบรายละเอียดของสารสนเทศที่ผู้รับบริการต้องการว่าเพียงพอ ถูกต้องหรือไม่ ประกอบด้วย ชื่อหนังสือ ชื่อวารสาร ชื่อบทความ ปีพิมพ์ เลขหน้า หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมให้ติดต่อกลับไปผู้รับบริการ

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : งานบริการสืบค้นสารสนเทศ	
	รหัสเอกสาร : WI-CLREM-04-01-01	แก้ไขครั้งที่ : 05
	วันที่จัดทำ : 15/07/2568	หน้าที่ : 9 จาก 16

6.3 เลือกแหล่งสารสนเทศ

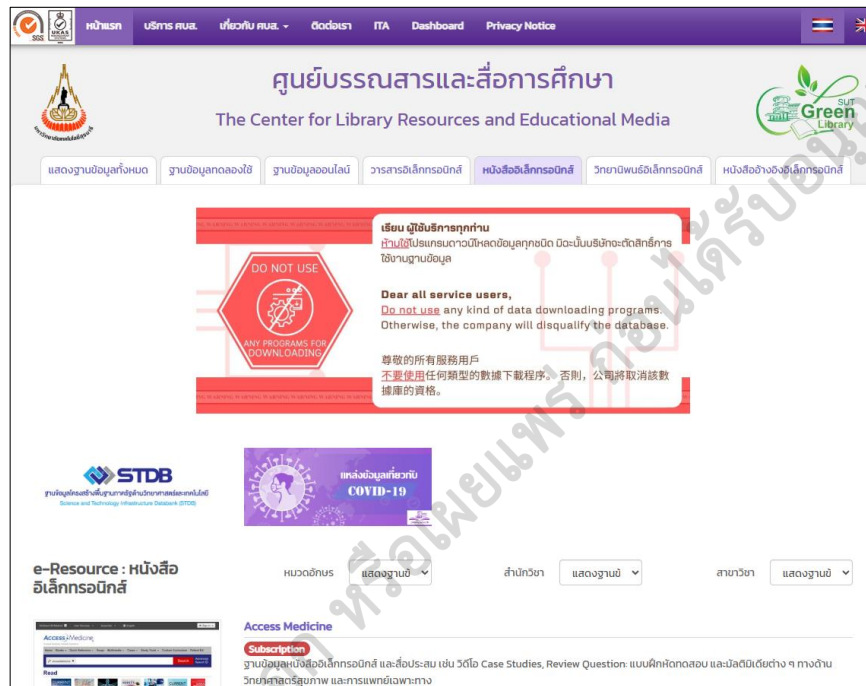
6.3.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นหนังสือตำราวิชาการ หนังสือทั่วไป วารสาร วิทยานิพนธ์ ทั้งฉบับพิมพ์และฉบับอิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย รายงานประจำปี CD-ROM เป็นต้น แหล่งสารสนเทศที่เลือกใช้ ได้แก่

1) ฐานข้อมูล SUTCat ใช้สืบค้นหนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ ทั้งฉบับพิมพ์และฉบับอิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย รายงานประจำปี CD-ROM รวมทั้งทรัพยากรสารสนเทศอื่น ๆ ที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาให้บริการ สามารถสืบค้นได้จากเว็บไซต์ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา <http://library.sut.ac.th> คลิก SUTCat หรือ clrem-opac.sut.ac.th

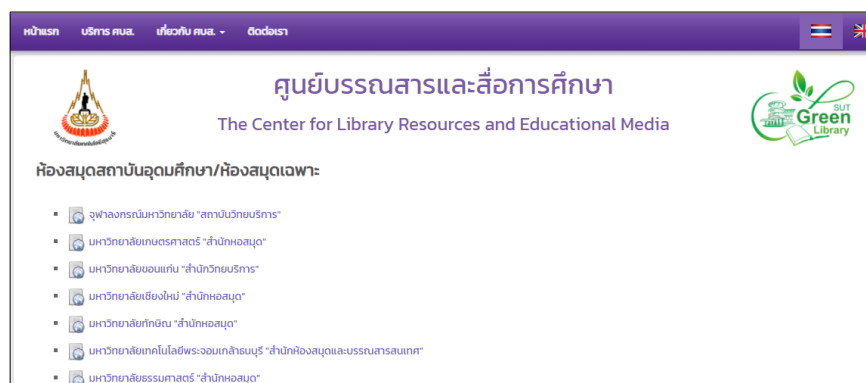


 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : งานบริการสืบค้นสารสนเทศ	
	รหัสเอกสาร : WI-CLREM-04-01-01	แก้ไขครั้งที่ : 05
	วันที่จัดทำ : 15/07/2568	หน้าที่ : 10 จาก 16

2) ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ใช้สืบค้นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดให้บริการสามารถสืบค้นได้จากเว็บไซต์ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา <http://library.sut.ac.th> เลือกเมนู “ฐานข้อมูลออนไลน์” เมนูย่อย “หนังสืออิเล็กทรอนิกส์” หรือ http://library.sut.ac.th/clremsite/?m=eresource&eresource_category_id=3



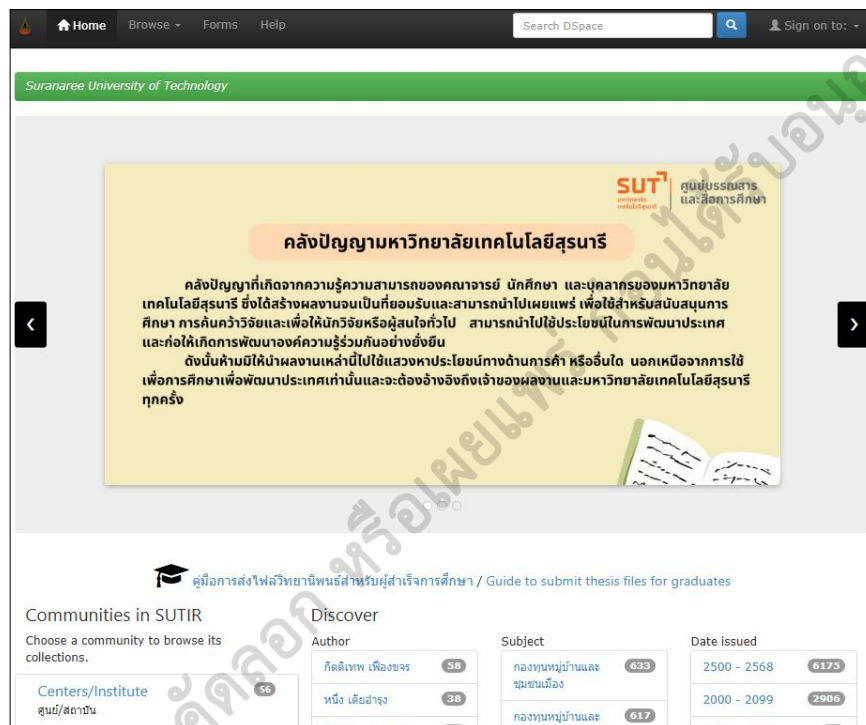
3) ฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ในกรณีที่หนังสือที่ผู้รับบริการต้องการไม่มีในห้องสมุด และไม่มีในฐานข้อมูลที่ห้องสมุดให้บริการ ให้สืบค้นจาก OPAC ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ สามารถสืบค้นได้จากเว็บไซต์ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เลือกเมนู “แหล่งสารสนเทศที่น่าสนใจ” เมนูย่อย “ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา/ห้องสมุดเฉพาะ” หรือ http://library.sut.ac.th/clremsite/?m=article&article_id=31



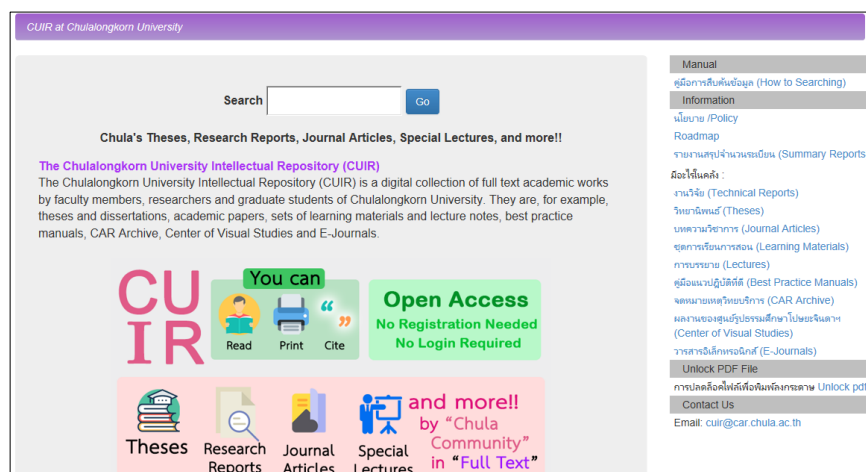
 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : งานบริการสืบค้นสารสนเทศ	
	รหัสเอกสาร : WI-CLREM-04-01-01	แก้ไขครั้งที่ : 05
	วันที่จัดทำ : 15/07/2568	หน้าที่ : 11 จาก 16

4) คลังปัญญาของสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ใช้สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศประเภทวิทยานิพนธ์ งานวิจัย สามารถสืบค้นจากแหล่งสารสนเทศดังนี้

- คลังปัญญา มทส. (SUTIR) ใช้สืบค้นวิทยานิพนธ์และรายงานการวิจัยของนักศึกษา และอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี สามารถสืบค้นได้จากเว็บไซต์ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เลือกเมนู SUTIR หรือ <http://sutir.sut.ac.th:8080/jspui/>

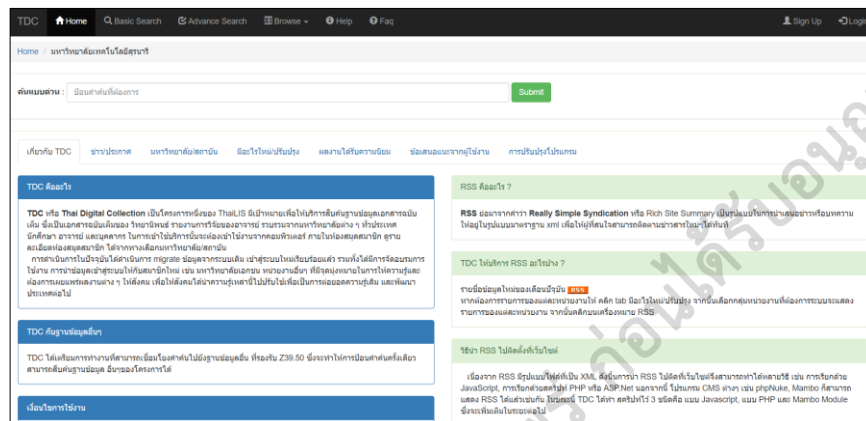


- คลังปัญญาของสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ใช้สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศประเภทวิทยานิพนธ์ งานวิจัย ของสถาบัน สามารถสืบค้นได้จากเว็บไซต์ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง ตัวอย่างเช่น ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และงานวิจัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CUIR)



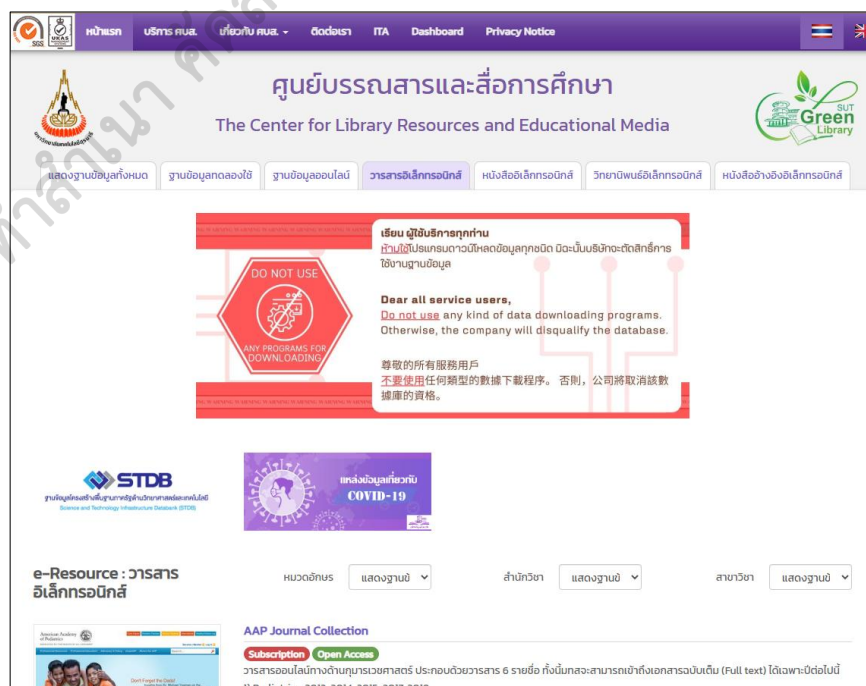
 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : งานบริการสืบค้นสารสนเทศ	
	รหัสเอกสาร : WI-CLREM-04-01-01	แก้ไขครั้งที่ : 05
	วันที่จัดทำ : 15/07/2568	หน้าที่ : 12 จาก 16

5) ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย ใช้สืบค้นเอกสารฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัยจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ สามารถสืบค้นได้จากเว็บไซต์ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เลือกเมนู “ฐานข้อมูลออนไลน์” เมนูย่อย “วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์” เลือกเมนู “ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย” หรือ <https://tdc.thailis.or.th/tdc/index.php>



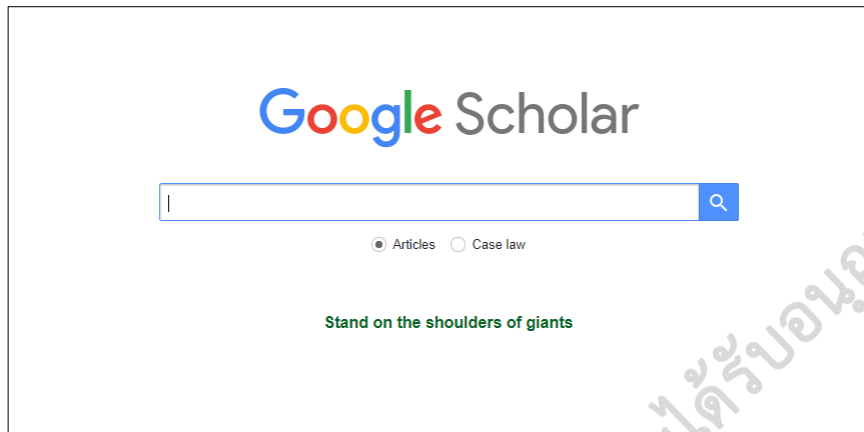
6.3.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นบทความวารสาร และทรัพยากรอื่นๆ แหล่งสารสนเทศที่เลือกใช้ ได้แก่

1) ฐานข้อมูลออนไลน์ที่ ห้องสมุดให้บริการ รวบรวมรายชื่อไว้ที่ หน้าเว็บไซต์ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เลือกเมนู “ฐานข้อมูลออนไลน์” เมนูย่อย “วารสารอิเล็กทรอนิกส์” หรือ <http://library.sut.ac.th/clremsite/?m=eresource>



 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : งานบริการสืบค้นสารสนเทศ	
	รหัสเอกสาร : WI-CLREM-04-01-01	แก้ไขครั้งที่ : 05
	วันที่จัดทำ : 15/07/2568	หน้าที่ : 13 จาก 16

2) แหล่งสารสนเทศอื่นๆ เช่น Google scholar ฐานข้อมูลแบบ Open access เป็นต้น



6.4 สืบค้นสารสนเทศ

ขั้นตอนในการสืบค้นสารสนเทศ มีดังนี้

6.4.1 ใช้การสืบค้นขั้นพื้นฐาน ด้วยการกำหนดคำค้น (Keyword) โดยกำหนดคำค้นที่ตรงและครอบคลุมสารสนเทศที่ผู้รับบริการต้องการ เนื้อหาแต่ละเรื่องอาจมีคำค้นหลายคำที่มีความหมายเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน เช่น ผู้รับบริการต้องการสารสนเทศเนื้อหาเกี่ยวกับผู้สูงอายุ คำค้นที่ใช้ในการสืบค้น ได้แก่ ผู้สูงอายุ คนชรา คนแก่ เป็นต้น

6.4.2 ใช้เทคนิคการสืบค้นขั้นสูง ได้แก่

1) การใช้ตรรกะแบบบูลีน (Boolean Logic)

- AND เช่น Computer AND Information ผลที่ได้ คือ เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับ Computer และ Information ในเรื่องเดียวกัน

- OR เช่น Engineer OR Engineering ผลที่ได้ คือ เนื้อหาที่เกี่ยวข้องทั้งเรื่อง Engineer และ Engineering

- NOT เช่น Laptop NOT Tablet PC ผลที่ได้ คือ เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง Laptop เท่านั้น ไม่รวมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับ Tablet PC

2) การใช้การตัดคำ (Truncation) โดยใช้เครื่องหมาย “*” เช่น train* ผลที่ได้คือ คำที่ขึ้นต้นด้วยคำว่า train ได้แก่ train trainer trainee training

3) การระบุเขตข้อมูลที่ใช้สืบค้น (Field specific searching) เช่น ชื่อผู้แต่ง (Author) ชื่อเรื่อง (Title) หัวเรื่อง (Subject) เป็นต้น

4) การใช้เครื่องหมายวงเล็บ (.....) หรือเครื่องหมายอัฒประกาศ “.....” เช่น (Information Technology) หรือ “Information Technology” ผลที่ได้คือ เนื้อหาที่มีคำค้นทั้ง 2 คำอยู่ติดกัน

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : งานบริการสืบค้นสารสนเทศ	
	รหัสเอกสาร : WI-CLREM-04-01-01	แก้ไขครั้งที่ : 05
	วันที่จัดทำ : 15/07/2568	หน้าที่ : 14 จาก 16

6.4.3 จำกัดผลการสืบค้น โดยใช้เครื่องมือช่วยที่ปรากฏอยู่ในแต่ละฐานข้อมูล ตัวอย่างเครื่องมือช่วยที่พบในฐานข้อมูลส่วนใหญ่ มีดังนี้

1) ใช้ตัวกรอง (Filter) เป็นตัวช่วยในการคัดเลือกสารสนเทศ ตัวกรอง (Filter) เป็นเครื่องมือที่อยู่ในฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้งานฐานข้อมูลสามารถคัดกรองสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการมากขึ้น ตัวอย่าง ตัวกรอง (Filter) เช่น

- Limit To ใช้จำกัดผลการสืบค้น เช่น รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น
- Year ใช้จำกัดผลการสืบค้นโดยการระบุช่วงปีพิมพ์
- Source Types ใช้จำกัดผลการสืบค้นด้วยประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ
- Subject ใช้จำกัดผลการสืบค้นด้วยกลุ่มเนื้อหาหรือสาขาวิชาของทรัพยากรสารสนเทศ
- Publication ใช้จำกัดผลการสืบค้นด้วยชื่อวารสาร

2) ใช้การเรียงลำดับ เป็นตัวช่วยในการคัดเลือกสารสนเทศ เช่น

- Relevance ใช้เรียงลำดับผลการสืบค้นตามความเกี่ยวข้องของเนื้อหา
- Date Newest ใช้เรียงลำดับผลการสืบค้นตามปีพิมพ์ใหม่ล่าสุด
- Date Oldest ใช้เรียงลำดับผลการสืบค้นตามปีพิมพ์เก่าที่สุด

6.5 ตรวจสอบผลการสืบค้น

ตรวจสอบผลการสืบค้นหลังจากสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศที่ต้องการ

6.5.1 กรณีสืบค้นไม่พบสารสนเทศที่ผู้รับบริการต้องการ ให้กรอกข้อมูลใน “แบบบันทึกผลการดำเนินการบริการสืบค้นสารสนเทศ” (FM-CLREM-04-01-03) และส่งต่องานบริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุด

6.5.2 กรณีสืบค้นพบสารสนเทศที่ผู้รับบริการต้องการ ให้ส่งมอบสารสนเทศตามขั้นตอนข้อ 6.6

6.6 ส่งมอบสารสนเทศ

6.6.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นไฟล์ PDF ให้ส่งทางอีเมล หากไฟล์ PDF มีขนาดใหญ่เกินที่กำหนดให้อัพโหลดไฟล์ไปเก็บไว้ที่ Google drive แล้วแนบ URL ที่เก็บไฟล์ PDF นั้นส่งให้ผู้รับบริการ

6.6.2 ทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ

1) แจ้งผู้รับบริการทางโทรศัพท์หรืออีเมล ให้มารับหนังสือที่เคาน์เตอร์ Information

2) ส่งมอบตามกระบวนการของงานบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ (WI-CLREM-04-02-09) ตามรายการที่อาจารย์แจ้งขอใช้บริการ

6.6.3 บันทึกแบบขอใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ (FM-CLREM-04-01-01) เมื่อส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้รับบริการเรียบร้อยแล้ว

 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : งานบริการสืบค้นสารสนเทศ	
	รหัสเอกสาร : WI-CLREM-04-01-01	แก้ไขครั้งที่ : 05
	วันที่จัดทำ : 15/07/2568	หน้าที่ : 16 จาก 16

7. เอกสารบันทึก

ที่	ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ	วิธีการจัดเก็บ
1.	แบบขอใช้บริการสืบค้นสารสนเทศ	บรรณารักษ์	แฟ้มบริการสืบค้นสารสนเทศ	1 ปี	เรียงตาม Request No.
2.	แบบบันทึกผลการดำเนินการบริการสืบค้นสารสนเทศ	บรรณารักษ์	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1hucixCfOEK_HhoU07dRGlwGVvOosyehq/edit#gid=1692761739	ตลอดไป	บันทึกเป็นไฟล์ จัดเก็บไว้ใน Google drive
3.	แบบบันทึกผลการดำเนินการบริการสืบค้นสารสนเทศ (แบบย่อ)	บรรณารักษ์	แฟ้มบริการสืบค้นสารสนเทศ	1 ปี	เรียงตาม Request No.