

คู่มือการให้บริการสำหรับผู้รับบริการ
บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นงานบริการที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ในการติดต่อสอบถามข้อมูลและให้การช่วยเหลือผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้ได้ทรัพยากรสารสนเทศ ที่ตรงตามความต้องการ โดยมีขั้นตอนให้บริการสำหรับผู้รับบริการ ดังนี้

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ลำดับ	ขั้นตอนการให้บริการ	ระยะเวลา โดยประมาณ	ผู้ดำเนินการ
1	ผู้ใช้บริการสอบถามหรือร้องขอความต้องการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด ได้แก่ <ol style="list-style-type: none">1. แคนเตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า2. Facebook Fanpage3. LINE Official4. Email5. โทรศัพท์	1 นาที	ผู้ใช้บริการ
2	รับเรื่องจากผู้ใช้บริการ และซักถามความต้องการจากผู้ใช้บริการเพิ่มเติม เพื่อให้ทราบความต้องการที่แท้จริง	3 นาที	บรรณารักษ์
3	วิเคราะห์คำถาม โดยทำความเข้าใจและพิจารณาคำถาม รวมทั้งวิเคราะห์ว่าเป็นคำถามรูปแบบใด <ul style="list-style-type: none">• คำถามพื้นฐาน• คำถามเฉพาะเจาะจงเรื่องใดเรื่องหนึ่ง• คำถามเพื่อการค้นคว้าวิจัย	1 นาที	บรรณารักษ์
4	พิจารณาแหล่งสารสนเทศ เพื่อใช้ในการค้นหาคำตอบ โดยใช้วิธีการคัดเลือกจากประเภทของแหล่งสารสนเทศ <ul style="list-style-type: none">• แหล่งสารสนเทศประเภทบุคคล• แหล่งสารสนเทศประเภทสถาบัน• แหล่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	5-10 นาที	บรรณารักษ์

ลำดับ	ขั้นตอนการให้บริการ	ระยะเวลาโดยประมาณ	ผู้ดำเนินการ
5	ประเมินแหล่งสารสนเทศ	3 นาที	บรรณารักษ์
6	กำหนดคำค้นหาและกลยุทธ์ในการสืบค้น	5-10 นาที	บรรณารักษ์
7	ค้นหาคำตอบจากแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ	5-10 นาที	บรรณารักษ์
8	ส่งมอบคำตอบให้แก่ผู้ใช้บริการ	1-3 นาที	บรรณารักษ์
9	แจ้งผู้ใช้บริการให้ทราบถึงสารสนเทศที่ต้องการ	1-3 นาที	บรรณารักษ์
10	บันทึกคำถามและคำตอบลงในแบบฟอร์มการให้บริการ ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	1 นาที	บรรณารักษ์
11	ประเมินความพึงพอใจจากการใช้บริการ	1 นาที	ผู้ใช้บริการ

ช่องทางการติดต่อขอใช้บริการ

สามารถติดต่อขอใช้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าได้ 5 ช่องทาง ดังนี้

1. เคา์นเตอร์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ชั้น 2
2. Facebook Fanpage: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
3. LINE Official: @cmrulibrary
4. Email: lib@cmru.ac.th / lib@g.cmru.ac.th / cmrulibrary@gmail.com
5. โทรศัพท์ : 0-5388-5910

ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

ไม่มีค่าธรรมเนียม

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 ตามมาตรา 32 ถึง มาตรา 34 ดังนี้

มาตรา 32 การกระทำแก่งานอันมีลิขสิทธิ์ของบุคคลอื่นตามพระราชบัญญัตินี้ หากไม่ขัดต่อการแสวงหาประโยชน์จากงานอันมีลิขสิทธิ์ตามปกติของเจ้าของลิขสิทธิ์และไม่กระทบกระเทือนถึงสิทธิอันชอบด้วยกฎหมายของเจ้าของลิขสิทธิ์เกินสมควร มิให้ถือว่าเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์

ภายใต้บังคับบทบัญญัติในวรรคหนึ่ง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งแก่งานอันมีลิขสิทธิ์ตามวรรคหนึ่ง มิให้ถือว่าเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ ถ้าได้กระทำการดังต่อไปนี้

(1) วิจัยหรือศึกษางานนั้น อันมิใช่การกระทำเพื่อหากำไร

(2) ใช้เพื่อประโยชน์ของตนเอง หรือเพื่อประโยชน์ของตนเองและบุคคลอื่นในครอบครัว หรือญาติสนิท

(3) ทิชม วิจารณ์ หรือแนะนำผลงานโดยมีการรับรู้ถึงความเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ในงานนั้น

(4) เสนอรายงานข่าวทางสื่อสารมวลชนโดยมีการรับรู้ถึงความเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ในงานนั้น

(5) ทำซ้ำ ดัดแปลง นำออกแสดง หรือทำให้ปรากฏ เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาของ ศาลหรือเจ้าพนักงานซึ่งมีอำนาจตามกฎหมาย หรือในการรายงานผลการพิจารณาดังกล่าว

(6) ทำซ้ำ ดัดแปลง นำออกแสดง หรือทำให้ปรากฏโดยผู้สอน เพื่อประโยชน์ในการสอน ของตน อันมิใช่การกระทำเพื่อหากำไร

(7) ทำซ้ำ ดัดแปลงบางส่วนของงาน หรือตัดทอนหรือทำบทสรุปโดยผู้สอนหรือสถาบัน ศึกษา เพื่อแจกจ่ายหรือจำหน่ายแก่ผู้เรียนในชั้นเรียนหรือในสถาบันศึกษา ทั้งนี้ ต้องไม่เป็นการกระทำ เพื่อหากำไร

(8) นำงานนั้นมาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการถามและตอบในการสอบ

มาตรา 33 การกล่าว คัดลอก เลียน หรืออ้างอิงงานบางตอนตามสมควรจากงานอันมีลิขสิทธิ์ ตามพระราชบัญญัตินี้ โดยมีการรับรู้ถึงความเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ในงานนั้น มิให้ถือว่าเป็นการละเมิด ลิขสิทธิ์ ถ้าได้ปฏิบัติตามมาตรา 32 วรรคหนึ่ง

มาตรา 34 การทำซ้ำโดยบรรณารักษ์ของห้องสมุดซึ่งงานอันมีลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัตินี้ มิให้ถือว่าเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์หากการทำซ้ำนั้นมิได้มีวัตถุประสงค์เพื่อหากำไร และได้ปฏิบัติตาม มาตรา 32 วรรคหนึ่ง ในกรณีดังต่อไปนี้

(1) การทำซ้ำเพื่อใช้ในห้องสมุดหรือให้แก่ห้องสมุดอื่น

(2) การทำซ้ำงานบางตอนตามสมควรให้แก่บุคคลอื่นเพื่อประโยชน์ในการวิจัยหรือ การศึกษา