

ผลงานประกอบการพิจารณาประเมินบุคคล  
เพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์  
(ตำแหน่งประเภททั่วไป)

ตำแหน่ง บรรณารักษ์ 6ว

เรื่อง ที่เสนอให้ประเมิน

1. ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา  
เรื่อง การจัดหาหนังสือเข้าห้องสมุดโรงพยาบาลตากสิน  
ประจำปีงบประมาณ 2550
2. ข้อเสนอแนวคิด วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น  
เรื่อง แนวทางการให้บริการของห้องสมุดโรงพยาบาลตากสิน

เสนอโดย

นางสาวรุ่งรวี สัมพันธ์นรินทร์

ตำแหน่ง บรรณารักษ์ 5

(ตำแหน่งเลขที่ รพต. 91)

ฝ่ายวิชาการ

โรงพยาบาลตากสิน สำนักงานแพทย์

## ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

1. **ชื่อผลงาน** การจัดหาหนังสือเข้าห้องสมุดโรงพยาบาลตากสิน ประจำปีงบประมาณ 2550
2. **ระยะเวลาที่ดำเนินการ** 1 ตุลาคม – 20 ธันวาคม 2549
3. **ความรู้ทางวิชาการหรือแนวคิดที่ใช้ในการดำเนินการ**

ความรู้เรื่องการใช้กลยุทธ์และยุทธวิธีในการเจรจาต่อรอง

กลยุทธ์ หมายถึง การดัดแปลงวิธีการในการปฏิบัติที่อยู่ในอำนาจจัดการหาคู่แข่งเจรจาต่อรอง เพื่อให้บรรลุเรื่องราวที่เป็นเป้าหมาย

กลยุทธ์ที่ดีมีดังนี้

1. ปรับเป้าหมายให้เข้ากับวิธีการ
2. ต้องจดจำวัตถุประสงค์ไว้ในใจเสมอ
3. วางแผนใช้วิธีการที่จะมีแรงต่อต้านน้อยที่สุด
4. ใช้วิธีการให้มีเป้าหมายอื่นที่เป็นทางเลือก
5. ต้องแน่ใจว่าแผนมีความคล่องตัว สามารถปรับให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้
6. อย่าทุ่มเทความพยายามและทรัพยากรให้กับวิธีการเดียว ถ้าคู่ต่อสู้พร้อมที่จะตั้งรับ
7. อย่าโจมตีแนวเดิมหรือใช้รูปแบบเดิมอีกครั้งหนึ่งหลังจากที่ใช้มาแล้วครั้งหนึ่งแล้วไม่ได้ผล

ยุทธวิธี หมายถึง วิธีการที่ใช้เพื่อให้เกิดความได้เปรียบหรือความสำเร็จ กล่าวอีกนัยหนึ่ง กลยุทธ์เป็นการทำการวางแผนหรือขึ้นำโครงการในขณะที่ยุทธวิธีเกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติจริงและกลยุทธ์ที่ใช้ในการนำเอากลยุทธ์มาปฏิบัติ หลักใหญ่ของยุทธวิธีในการเจรจาต่อรองมีดังนี้

1. วิธีการที่เกี่ยวพันกับเทคนิคด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านเกินไปเป็นการยากที่จะกระทำเมื่อเทียบกับวิธีที่พอประมาณหรือทางสายกลาง ถ้าผู้ทำการเจรจาต่อรองไม่มั่นใจในฐานะของการเกี่ยวพันกับเทคนิคเกินไปเป็นวิธีการสร้างความแข็งแกร่งให้กับผู้รู้ดีที่มาสสนับสนุนคู่กรณี
2. ยิ่งผู้ทำการเจรจาต่อรองพยายามใช้วิธีของเขา ก็ยิ่งมีอุปสรรคในการทำงานมากขึ้นเท่านั้น
3. ต้องพร้อมที่จะถอยจากตำแหน่งเสมอ
4. จำเป็นต้องเปิดทางให้คู่กรณีถอยได้ด้วยเช่นกัน เรื่องนี้ทำได้โดยทำการประนีประนอมหลังจากที่มีหลักฐานที่ได้คำนวณไว้เป็นอย่างดี เพื่อจะได้ไม่ต้องแสดงว่าฝ่ายเราเป็นฝ่ายแพ้ อีกวิธีหนึ่งก็คือ ทำการเสนอวัตถุประสงค์อื่นที่เป็นทางเลือก

การเจรจาต่อรอง หมายถึง การค้าขายหรือปรึกษาหารือเพื่อนำไปสู่ข้อตกลง การเจรจาต่อรอง หมายความว่าความมากไปกว่าการถกปัญหาเรื่องราคา เพราะราคาเป็นเพียงหนึ่งในองค์ประกอบในหลาย ๆ

อย่างที่ต้องการแก้ปัญหาในระหว่างคู่กรณี ตามกฎหมายนั้นสัญญาจะต้องเกี่ยวข้องกับการตกลงโดย คู่กรณีในเรื่องที่ระบุไว้ในสัญญา ดังนั้นการเจรจาต่อรองจึงรวมถึงการแก้ปัญหาในเรื่อง ปริมาณ คุณภาพ และองค์ประกอบทางด้านบริการของรายการที่ติดต่อกันนอกเหนือจากราคาด้วย

การเจรจาต่อรองอาจไม่ใช่วิธีที่จะแก้ปัญหาได้ในทุก ๆ เรื่อง ยังมีทางเลือกอื่น ๆ อีกหลายทาง ที่จะใช้แทนการเจรจาต่อรอง ที่แม้แต่เด็ก ๆ ก็มักใช้กันเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการ เช่น

ก. การชักชวน (“บริการของเรามีคุณค่าเยี่ยมยอดจริง ๆ”) การชักชวนเป็นสิ่งที่หลาย ๆ คน พยายามใช้มันก่อนเพื่อน เมื่อบุคคลต้องการจะได้บางสิ่งบางอย่างแต่ไม่มีใครสัมฤทธิ์ผล เมื่อขัด ประโยชน์กัน ความพยายามในการขายทั้งหลายเป็นความชำนาญในการชักชวน แต่ถ้ามีการใช้ซ้ำอีก การชักชวนให้ซื้อของใหม่ ๆ มักไม่ได้อผล

ข. ยอมจำนน (“ตกลงผมจะลดให้ 30 %”) การยอมแพ้เป็นทางเลือกหนึ่งที่ใช้กัน เมื่อตัวเลข ที่ผิดพลาดนั้นเป็นราคาที่ตั้งเกินไว้มาก หรือเรื่องที่ขัดแย้งกันเป็นเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ วิธีนี้เป็นการยอม จำนนต่อความต้องการของคู่เจรจา เรามักยอมแพ้ทุกครั้งที่เราไปซื้อของที่ซูเปอร์มาร์เก็ต โดยปกติ เรามักยอมรับราคาสินค้า จ่ายเงินที่แคชเชียร์แต่โดยดีและเอาของกลับบ้าน การยอมจำนนกับการ เจรจาต่อรองมักไม่ไปด้วยกัน มันทำให้คนที่เจรจาต่อรองกับคนอื่นไม่มีใครได้ ประสบความ ยากลำบากมากขึ้น

ค. การบังคับ (“ยอมให้ได้เท่านี้ ไม่งั้นก็...”) ในบางกรณีเราอาจต้องบังคับคนอื่นให้ทำตามสิ่ง ที่เราต้องการ แต่ก็เสี่ยงต่อความสัมพันธ์ระยะยาวและอาจก่อศัตรูและเสี่ยงที่จะทำให้เกิดการล้างแค้น การบังคับในเรื่องการเจรจาต่อรองเป็นสิ่งไม่ดี มันกระทบทัศนคติและนำไปสู่การตอบโต้

ง. การแก้ปัญหา (“เราสามารถทำให้ปัญหานี้ไม่เกิดขึ้นมาอีกได้อย่างไร”) เมื่อทุกฝ่าย ตระหนักว่าเขาควรร่วมกันแก้ปัญหา พร้อมทั้งมีความเชื่อใจซึ่งกันและกันละก็อาจเป็นไปได้ที่จะใช้ เทคนิคการแก้ไขปัญหา

จ. การสั่ง (“ห่ออันนี้เถอะ เออันนี้ไป”) ในบางกรณีอาจใช้การสั่งได้สัมฤทธิ์ผล โดยมากมัก เป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้านายกับลูกน้อง อย่างไรก็ตามก็ตีบางครั้งผู้รับคำสั่งอาจรับไปแบบไม่พอใจ และคอยหาโอกาสล้างแค้นก็ได้

ฉ. การตัดสินใจตามใจชอบ (“อันไหนยุติธรรมที่สุด ข้อเสนอของคุณหรือของผม”) การ ตัดสินแบบนี้เป็นทางเลือกในกรณีที่ไม้อาจทำให้ทั้งสองฝ่ายเห็นชอบด้วยกัน ไม่เป็นที่นิยมกันเพราะ มันจะไปลดอำนาจของผู้เจรจาต่อรองและคู่เจรจาทาง โกงเอาก็ได้ถ้าไม่มีอะไรทางกฎหมายมา ผูกพัน

นอกจากนี้ยังมีแนวแนะในการเจรจาต่อรองทั่ว ๆ ไปอีก คือ ผู้ซื้อจะต้องเจรจาต่อรองใน สถานการณ์ดังนี้

- (1) เมื่อซื้อพัสดุใหม่เป็นครั้งแรก

- (2) เมื่อมีแนวโน้มว่ารางวัลในระยะยาวจะสูงกว่าที่จะรับข้อเสนอที่ผู้ขายเสนอมาตอนแรก
- (3) ซื้อขายกับผู้ขายมานานแล้ว
- (4) คู่แข่งพยายามแย่งผู้ขาย
- (5) เมื่อการซื้อของเราไม่รีบร้อน
- (6) เมื่อธุรกิจมีการเสาะหาคำสั่งซื้อ
- (7) เมื่อราคาตกลง
- (8) เมื่อราคาเพิ่มสูงขึ้น
- (9) ถ้าเรามีความรู้ในพัสดุเป็นอย่างดี

นอกจากจะต้องดูจังหวะในการเจรจาต่อรองแล้ว สิ่งที่ต้องระวังไม่ให้เกิดขึ้นในระหว่างเจรจาก็สำคัญเช่นกัน ลองพิจารณาข้อห้ามในการเจรจาดังนี้

- ก. อย่าแสดงความเป็นมิตรกับผู้ขายจนเกินไป
- ข. อย่ารับอารมณ์สินจ้างหรือการเลี้ยงรับรอง
- ค. ต้องจริงจัง
- ง. ต้องแสดงว่าเป็นธุรกิจและเป็นการเป็นงาน

คุณสมบัติเบื้องต้น 3 ประการสำหรับบุคคลที่จะเป็นนักเจรจาต่อรองที่มีประสิทธิภาพมีดังนี้

1. ความรู้ เป็นหลักในการเจรจาต่อรอง ผู้ทำการเจรจาต่อรองจะต้องเข้าใจถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เขากำลังซื้อและสิ่งแวดล้อมของการจัดซื้อด้วย เขาจะต้องมีความรู้อย่างกระจ่างในเรื่องข้อตกลงตามสัญญากฎหมายธุรกิจ การบัญชีและการรวมราคา และจะต้องมีความคุ้นเคยกับการวิศวกรรม กฎหมายและหน้าที่ทางธุรกิจ อาจต้องมีการใช้ผู้เชี่ยวชาญสนับสนุนการเจรจาต่อรองด้วย
2. ทักษะ หรือปรัชญาในการเจรจาต่อรอง เรื่องนี้เกี่ยวกับความรู้ของตัวผู้เจรจาต่อรองจิตวิทยาบุคคล และการปฏิบัติต่อกันกับกลุ่ม
3. ความชำนาญ โดยเฉพาะในการระบุงูเรื่องราวในการเจรจาต่อรองในเรื่องวางกลยุทธ์และยุทธวิธีที่จะแก้ไขเรื่องราวอย่างได้ผล ในเรื่องการสื่อสาร การแก้ปัญหา และการชักชวน

นอกจากคุณสมบัติสามประการดังกล่าว ผู้เจรจาต่อรองที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติอื่นประกอบอีกดังต่อไปนี้

- 1) จะต้องเป็นผู้ที่คิดได้เร็วในสถานการณ์ “ได้หรือให้” ในการเจรจาต่อรอง
- 2) จะต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ทางเลือกต่าง ๆ วิเคราะห์ข้อความของบุคคลอื่นระบุงูว่าอะไรสนับสนุนตำแหน่งของเขา อะไรต่อต้านตำแหน่งของเขา และอะไรจะทำให้ได้ตัวแก้ปัญหา
- 3) ต้องมีการแสดงออกได้ง่าย มีความรู้ในปัญหาและมีความชำนาญในการเจรจาต่อรอง
- 4) ต้องมีความเป็นผู้นำ สามารถชี้ทิศทางและความมุ่งหมายแก่ทีมของเขาได้ จะต้องมิ

ความคิดริเริ่มในการใช้กลยุทธ์ต่อฝ่ายคู่กรณี และนำการเจรจาต่อรองไปสู่ผลดีที่สุด

5) จะต้องมีความอดทน บางครั้งอาจจำเป็นต้องให้บุคคลอื่นพูดและอาจยอมให้ผู้อื่นพูดถึงตัวโดยไม่ได้แย้งถ้าการพูดนั้นแก้ไขเรื่องราวได้

6) ต้องอารมณ์ดี ในการเจรจาต่อรองนั้น เราไม่ได้เป็นผู้ชนะทุกประเด็น ความสามารถในการ “ยอม” บ้าง และยังคงแสดงอารมณ์ดีก็จะก่อให้เกิดความนิยมนซึ่งจะช่วยให้การแก้ไขเรื่องราวที่เหลือได้

ความแตกต่างระหว่างบุคคลในการเจรจาต่อรอง การเจรจาต่อรองมักกระทำกันระหว่างบุคคลต่อบุคคล อาจจะเป็นชนิด “เดี่ยว เดี่ยว” คือ บุคคลต่อบุคคล หรืออาจสนับสนุนด้วยเจ้าหน้าที่เทคนิค บุคคลอาจมีความคุ้นเคยกันเนื่องจากติดต่อธุรกิจกันมานานบางคนอาจเพิ่งเคยมาเจรจากันเป็นครั้งแรก ในสถานการณ์เช่นนี้ผู้เข้าร่วมเจรจาจะไม่รู้อะไรมากนักเกี่ยวกับภูมิหลังของบุคคลที่เขากำลังจะเจรจาด้วย ดังนั้น จึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องพิจารณาทัศนคติ ซึ่งจะถูกระทบ โดยปัจจัยหลายอย่างที่อีกฝ่ายหนึ่งไม่รู้หรือรู้แต่ไม่ชัดเจน

สภาพทางจิตวิทยาที่กระทบต่อการเจรจาต่อรอง บุคคลมักจะเรียนรู้โดยอาศัยให้ก่อปฏิบัติการต่อสถานการณ์บางสถานการณ์หรือบุคคลบางคน ปฏิภาณนี้ไม่จำเป็นต้องพึ่งพาความฉลาดในการวิเคราะห์สถานการณ์ แต่กลับใช้มวลรวมทางจิตวิทยาของบุคคลที่เขามีอยู่แต่อาจจะไม่ถูกต้องตามปัจจัยทางจิตวิทยาที่จะกล่าวถึงมีดังนี้

1) ทัศนคติ เป็นแบบของการคิดและก่อปฏิบัติการอันเกิดมาจากการเรียนรู้ มีสภาพเป็นอารมณ์ที่ดีต่อสถานการณ์ เหตุการณ์ แนวความคิดหรือบุคคลอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะทัศนคติประกอบด้วยความคิดเห็น ความรังเกียจเดียดฉันท์ และความเชื่อที่มีขึ้นมาได้โดยประสบการณ์ ในบางกรณีทัศนคติอาจก่อให้เกิดความไม่ชอบหรือความกลัวบุคคลอื่นที่ไม่เหมือนตน เช่นกลัวเพราะร่างกาย ฐานะทางเศรษฐกิจ ศาสนา การเมือง เป็นต้น

2) ความคิดเห็น ฝังรากไม่ลึกเท่าทัศนคติแต่ขึ้นอยู่กับการวิเคราะห์ปัญหาด้วยความชาญฉลาด บุคคลมักจะรู้ว่าตนมีความเห็น เรื่องนี้ผิดกับทัศนคติ คนมักไม่รู้ตัวว่าอะไรเป็นหลักให้เกิดทัศนคติ

3) อารมณ์ เป็นความรู้สึกจากภายใน บางครั้งเป็นความยุ่งยากอันเกิดจากภายในใจ ความรู้สึกดังกล่าวมีความสำคัญต่อปฏิบัติการที่บุคคลกระทำต่อสิ่งแวดล้อมและมีผลต่อบุคคลอื่น อารมณ์ของบุคคลมักจะเกิดจากการเรียนรู้

#### 4. สรุปสาระสำคัญของเรื่องและขั้นตอนการดำเนินการ

4.1 ติดต่อร้านค้า บริษัท ฯ ตัวแทนจำหน่ายหรือจัดจำหน่ายหนังสือตำราทางการแพทย์ เพื่อขอให้นำหนังสือที่น่าสนใจมาจัดวาง พร้อมแนบรายการหนังสือมาให้เลือกด้วย

4.2 ติดต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เมื่อมีหนังสือมาถึงห้องสมุดให้มาคัดเลือกหนังสือภายในเวลาที่กำหนด

#### 5. ผู้ร่วมดำเนินการ

ไม่มี

#### 6. ส่วนของงานที่ผู้เสนอเป็นผู้ปฏิบัติ

6.1 ติดต่อประสานงานกับบริษัท ฯ ตัวแทนจำหน่ายหรือจัดจำหน่ายหนังสือตำราทางการแพทย์ เพื่อขอให้นำหนังสือที่น่าสนใจมาจัดวางให้แพทย์ได้คัดเลือก พร้อมแนบรายการหนังสือมาให้เลือกด้วย

6.2 ติดต่อประสานงานกับแพทย์แต่ละกลุ่มงานเมื่อมีหนังสือมาถึงห้องสมุดให้มาคัดเลือกหนังสือภายในเวลาที่กำหนดเมื่อทำการเลือกแล้วแจ้งบริษัท ฯ ดังกล่าวข้างต้น ให้มารับหนังสือที่ไม่ได้คัดเลือกกลับคืน

6.3 สรุปรายการหนังสือทั้งหมดที่แพทย์แต่ละกลุ่มงานได้คัดเลือกไว้

6.4 ทำบันทึกข้อความรายการหนังสือที่ได้คัดเลือกทั้งหมดเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากสิน ผ่านหัวหน้าฝ่ายวิชาการ และรองผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากสินฝ่ายการแพทย์ เมื่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากสินอนุมัติแล้ว จึงส่งเรื่องให้ฝ่ายพัสดุต่อไป

#### 7. ผลสำเร็จของงาน

กรณีแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เกิดความต้องการใช้หนังสือจำนวนมากอย่างเร่งด่วนและต้องการหนังสือที่มีความทันสมัยในเวลาอันสั้น ผู้จัดหาหนังสือจะต้องทำการติดต่อประสานงานกับบริษัทจัดจำหน่ายหรือตัวแทนจำหน่ายหนังสือทางการแพทย์ เพื่อให้หนังสือมาให้เลือกพร้อมกับนำรายการหนังสือมาเสนอด้วย หนังสือที่ได้คัดเลือกแล้ว แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องก็จะสามารถนำไปใช้ได้ทันตามความต้องการ ส่วนหนังสือที่ไม่ได้รับการคัดเลือก ทางบริษัทจัดจำหน่ายหรือตัวแทนจำหน่ายก็จะได้นำกลับคืนไป

#### 8. การนำไปใช้ประโยชน์

8.1 สามารถนำหนังสือมาใช้ประกอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดีกว่าเดิมอย่างรวดเร็ว

8.2 ช่วยแก้ไขปัญหาในการทำงาน

8.3 ได้อ่านหนังสืออื่น ๆ มากขึ้นเพื่อคัดเลือกหนังสือที่ตรงกับความต้องการจริง ๆ มากที่สุด

8.4 เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน

8.5 เพิ่มพูนความรู้ใหม่ ๆ จากการอ่านหนังสือตำราใหม่ ๆ

9. ความยุ่งยาก ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการ

9.1 ต้องระวังมิให้นำหนังสือที่นำมาให้คัดเลือกเกิดชำรุด สูญหาย

10. ข้อเสนอแนะ

10.1 ความร่วมมือของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องช่วยให้การคัดเลือกหนังสือสำเร็จ  
ด้วยดี

ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....

(นางสาวรุ่งรวี สัมพันธ์นิรันดร)

ผู้ขอรับการประเมิน

...../...../.....

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....

(นายอดิศักดิ์ จินตนาติล)

หัวหน้าฝ่ายวิชาการ

โรงพยาบาลตากสิน

...../...../.....

ลงชื่อ.....

(นายสมพงษ์ วงศ์ปัญญาถาวร)

รองผู้อำนวยการสำนักการแพทย์

(ปฏิบัติงานด้านการศึกษาแพทย์)

ขณะดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ โรงพยาบาลตากสิน

...../...../.....

ข้อเสนอ แนวคิด วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น  
ของ นางสาวรุ่งรวิ สัมพันธ์นรินทร์

เพื่อประกอบการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง บรรณารักษ์ 6ว  
(ตำแหน่งเลขที่ รพต. 91) สังกัดฝ่ายวิชาการ โรงพยาบาลตากสิน สำนักการแพทย์  
เรื่อง แนวทางการให้บริการของห้องสมุดโรงพยาบาลตากสิน

หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องจากการให้บริการเป็นงานหลักของหน่วยงาน ที่มีสถิติชัดเจนว่ามีแนวโน้มของ  
ผู้รับบริการเพิ่มขึ้นทุกปีทั้งบุคลากรภายในและภายนอกโรงพยาบาล การปรับปรุงงานให้เกิดความ  
พึงพอใจและทันสมัยตลอดเวลา เป็นสาเหตุให้เล็งเรื่องดังกล่าวขึ้นมาโดยได้สำรวจความคิดเห็นของ  
ผู้ให้และผู้รับบริการ ก่อนนำมาสรุปเป็นแนวทางการให้บริการของห้องสมุดโรงพยาบาลตากสิน

วัตถุประสงค์และหรือเป้าหมาย

เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานของหน่วยงาน

กรอบการวิเคราะห์ แนวคิด ข้อเสนอ

บริการห้องสมุดหรือสถาบันบริการสารนิเทศ ได้แก่ องค์กรที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่  
ให้บริการสารนิเทศตามความต้องการของผู้ใช้หรือผู้รับบริการ จำแนกตามขอบเขตหน้าที่และวัตถุประสงค์  
ในการให้บริการดังนี้

1. ห้องสมุดโรงเรียน จัดตั้งขึ้นภายในสถาบันการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาเพื่อเป็น  
ศูนย์กลางด้านวิชาการ อำนวยความสะดวกด้านการศึกษา ค้นคว้าของนักเรียน และจัดบริการสารนิเทศเพื่อ  
สนับสนุนการสอนของครูและอาจารย์ ห้องสมุดโรงเรียนบางแห่งได้รับการจัดให้เป็นศูนย์สื่อการศึกษา  
นอกเหนือจากการบริการด้านสิ่งพิมพ์

2. ห้องสมุดวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์คล้ายกับห้องสมุดโรงเรียน เพียงแต่ตั้งอยู่ใน  
สถาบันที่จัดการศึกษาระดับสูงกว่า จึงเน้นการให้บริการสารนิเทศในระดับสูงครอบคลุมสาขาวิชาการที่  
สถาบันต้นสังกัดเปิดทำการสอนและวิจัย ห้องสมุดมหาวิทยาลัยจัดเก็บและให้บริการสิ่งพิมพ์ประเภท



วารสารวิชาการระดับสูงและรายงานทางวิชาการมากเป็นพิเศษ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านการค้นคว้า และวิจัยของนักศึกษาและคณาจารย์

3. ห้องสมุดเฉพาะ เป็นห้องสมุดที่ให้บริการในวงแคบ มักสังกัดอยู่กับสมาคม หน่วยงานทาง วิชาการหรือสถาบันทางวิชาการเฉพาะด้าน เช่น ห้องสมุดธนาคาร ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์และห้องสมุด สมาคมวิชาชีพ เป็นต้น ห้องสมุดเฉพาะมักให้บริการสิ่งพิมพ์เฉพาะสาขาวิชาเท่านั้น

4. ห้องสมุดประชาชนและหอสมุดแห่งชาติ เป็นห้องสมุดที่รัฐให้การสนับสนุนตั้งขึ้นเพื่อเป็นแหล่ง การศึกษาของชุมชน จึงมีขอบเขตการให้บริการกว้างขวางมาก เพราะมุ่งให้บริการแก่ประชาชนทุกระดับ อายุและการศึกษา ทรัพยากรสารสนเทศและกิจกรรมที่จัดขึ้นมุ่งที่ประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่ของ ชุมชน หอสมุดแห่งชาตินอกจากจะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการศึกษาและค้นคว้าของประชาชนแล้ว ยัง ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางสะสมสิ่งพิมพ์ของชาติอีกด้วย

การบริการที่ดี (Service Mind – SERV)

คำจำกัดความ : มีความตั้งใจและแสดงออกถึงพฤติกรรมในการให้บริการที่ตอบสนองความ ต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ(พจนานุกรมสมรรถนะหลัก กรมสุขภาพจิต: [www.dmh.go.th](http://www.dmh.go.th))

คำอธิบาย(Proficiency Description)

ระดับที่ 1 แสดงความเต็มใจในการให้บริการ

- ให้การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ
- ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ
- ให้คำแนะนำ และคอยติดตามเรื่องเมื่อผู้รับบริการมีคำถามข้อเรียกร้องที่เกี่ยวกับภารกิจของ

หน่วยงาน

ระดับที่ 2 แสดงสมรรถนะระดับที่ 1 และสามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้

- ให้ข้อมูล ข่าวสารของการบริการที่ถูกต้อง ชัดเจนแก่ผู้รับบริการได้ตลอดการให้บริการ
- แจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือ ขั้นตอนงานต่าง ๆ ที่ให้บริการอยู่
- ประสานงานภายในหน่วยงาน และกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่

ต่อเนื่องและรวดเร็ว

ระดับที่ 3 แสดงสมรรถนะระดับที่ 2 และเต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้

- รับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดกั้น

- คอยดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และนำข้อขัดข้องใด ๆ ในการให้บริการ (ถ้ามี) ไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ระดับที่ 4 แสดงสมรรถนะระดับที่ 3 และให้บริการที่ตามความคาดหวังในระดับทั่วไป แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก

- ให้ความแก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะเมื่อผู้รับบริการประสบความยากลำบาก เช่น ให้ความและความพยายามพิเศษในการให้บริการ เพื่อช่วยผู้รับบริการแก้ปัญหา

- คอยให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการแม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน

- ให้บริการที่ตามความคาดหวังในระดับทั่วไป

ระดับที่ 5 แสดงสมรรถนะระดับที่ 4 และสามารถเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้

- เข้าใจความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ และ/หรือ ใช้เวลาแสวงหาข้อมูลและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

- ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

การให้บริการของห้องสมุดโรงพยาบาลตากสิน ครอบคลุมบริการต่าง ๆ ดังนี้

- บริการยืม – คืน หนังสือ วารสารและโสตทัศนวัสดุ
- บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- บริการยืมระหว่างห้องสมุด
- บริการถ่ายเอกสาร
- บริการหนังสือพิมพ์
- บริการสืบค้นข้อมูล
- บริการ Internet

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

จำนวนและความพึงพอใจของผู้มารับบริการหรือผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น

ลงชื่อ .....

(นางสาวรุ่งรวี สัมพันธ์นิรันดร)

ผู้ขอรับการประเมิน

..... / ..... / .....