

คู่มือการบริหารจัดการ ระบบยืมคืน

2564



เบญจนา ทองนุ้ย

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

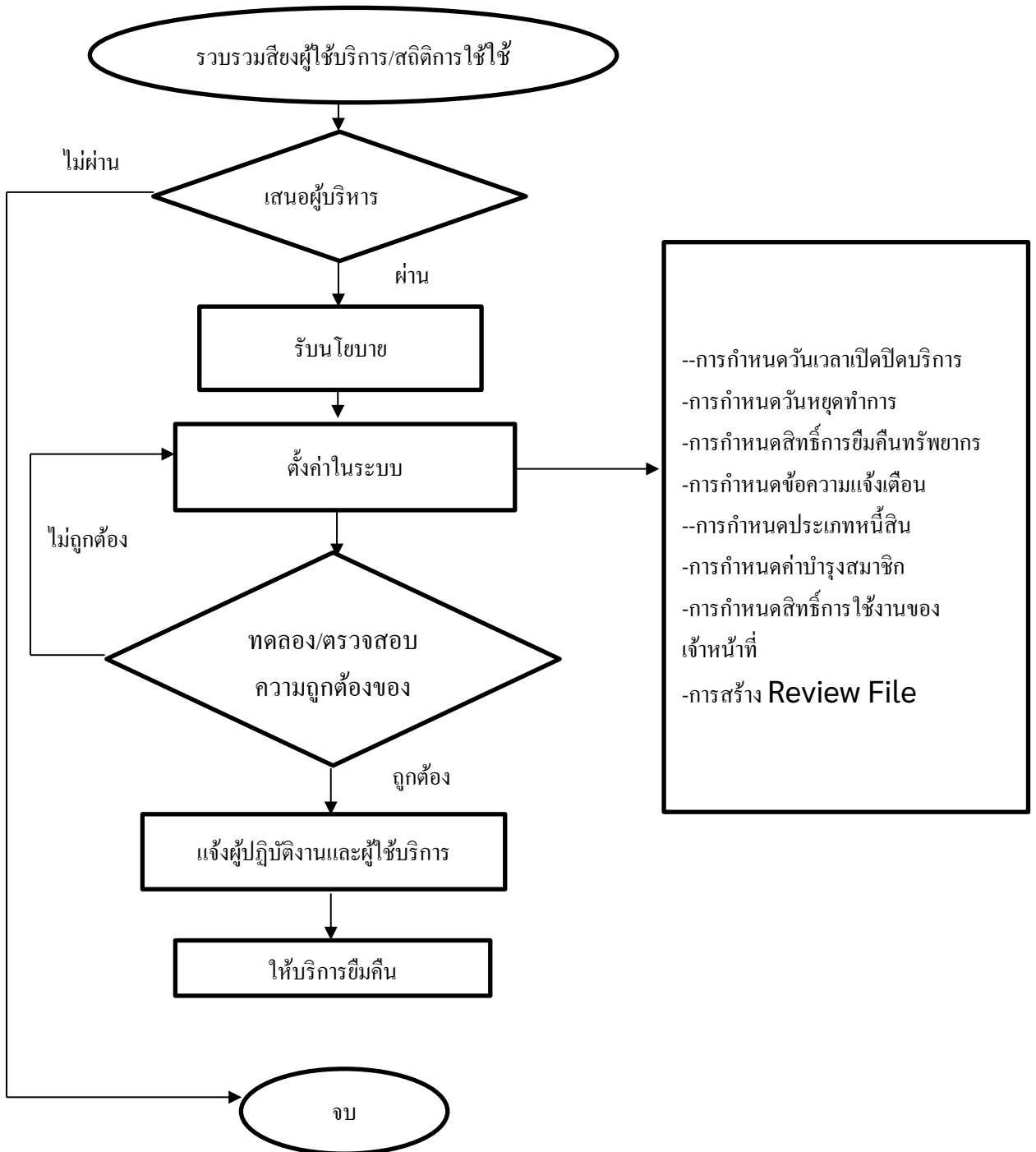
คู่มือการบริหารจัดการระบบยืมคืน

นางเบ็ญจนา ทองนุ้ย

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2564

1. แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงาน



2. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Automated Library System for Thai Higher education Institutes (ALIST) ซึ่งพัฒนาโดยสำนักนวัตกรรมดิจิทัลและระบบอัจฉริยะ (ศูนย์คอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มาใช้ในการดำเนินงานห้องสมุด ในส่วนระบบงานยืมคืน มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 รับฟังเสียงจากผู้ใช้บริการ ผู้ปฏิบัติงาน และสถิติการยืมคืน

สำนักฯ มีช่องทางการรับฟังเสียงที่หลากหลายช่องทางทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น โทรศัพท์ ไลน์ เฟซบุ๊ก การสแกน QR แจ้งร้องเรียน เป็นต้น โดยหัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ มอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานที่จุดบริการยืมคืนบันทึกปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ใน google form และทุกวันศุกร์ เวลา 9.00 น. บุคลากรของฝ่ายบริการฯ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในกลุ่ม Morning Talk ชาวบริการ เพื่อพูดคุยและหาข้อสรุป พร้อมกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา

ขั้นตอนที่ 2 เสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาทบทวนนโยบายหรือแนวปฏิบัติ

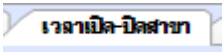
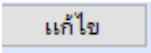
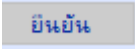
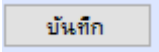
หัวหน้าฝ่ายบริการฯ จะเป็นผู้ติดตามนำผลสรุปบริการยืมคืน เพื่อนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ พิจารณาเห็นชอบทบทวนนโยบายหรือแนวปฏิบัติงาน

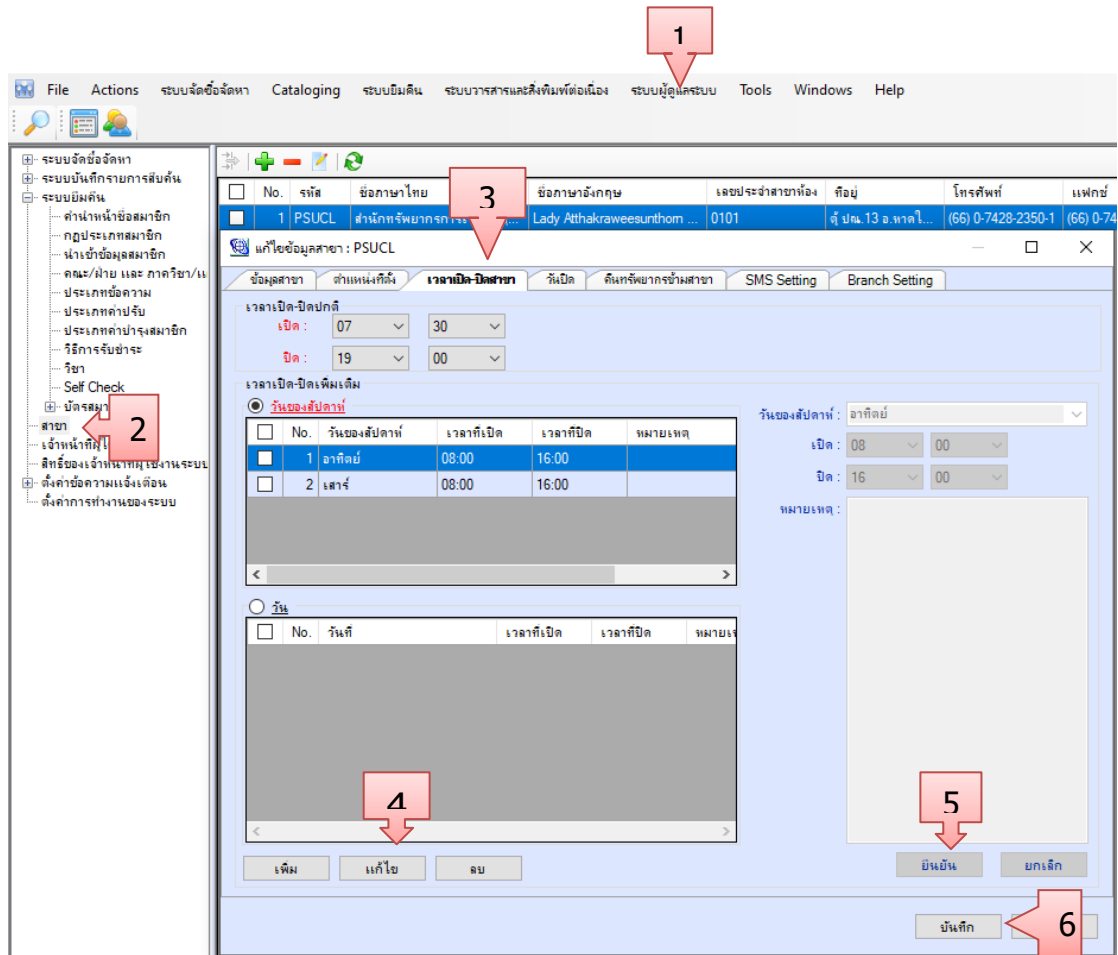
ขั้นตอนที่ 3 ตั้งค่าในระบบ แก้ไขตามประกาศ แนวปฏิบัติ

ผู้ปฏิบัติงาน Admin Circulation Module ตั้งค่าในระบบ ให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติและประกาศของสำนักฯ ดังนี้

3.1 การกำหนดเวลาเปิดปิดบริการ

การกำหนดเวลาเปิดปิดบริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ มีขั้นตอนดังนี้

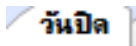
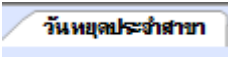
1. หน้าจอหลัก ALIST คลิกแท็บ ระบบผู้ดูแลระบบ และเลือก ผู้ดูแลระบบ
2. คลิกเลือก สาขา และคลิกเลือก สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
3. คลิกแท็บ 
4. คลิกแท็บ  เพื่อแก้ไขเวลาเปิด-ปิดบริการของห้องสมุดให้เป็นปัจจุบัน
5. คลิกปุ่ม  เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเวลาเปิดปิดบริการของห้องสมุด
6. คลิกปุ่ม  เพื่อบันทึกข้อมูล

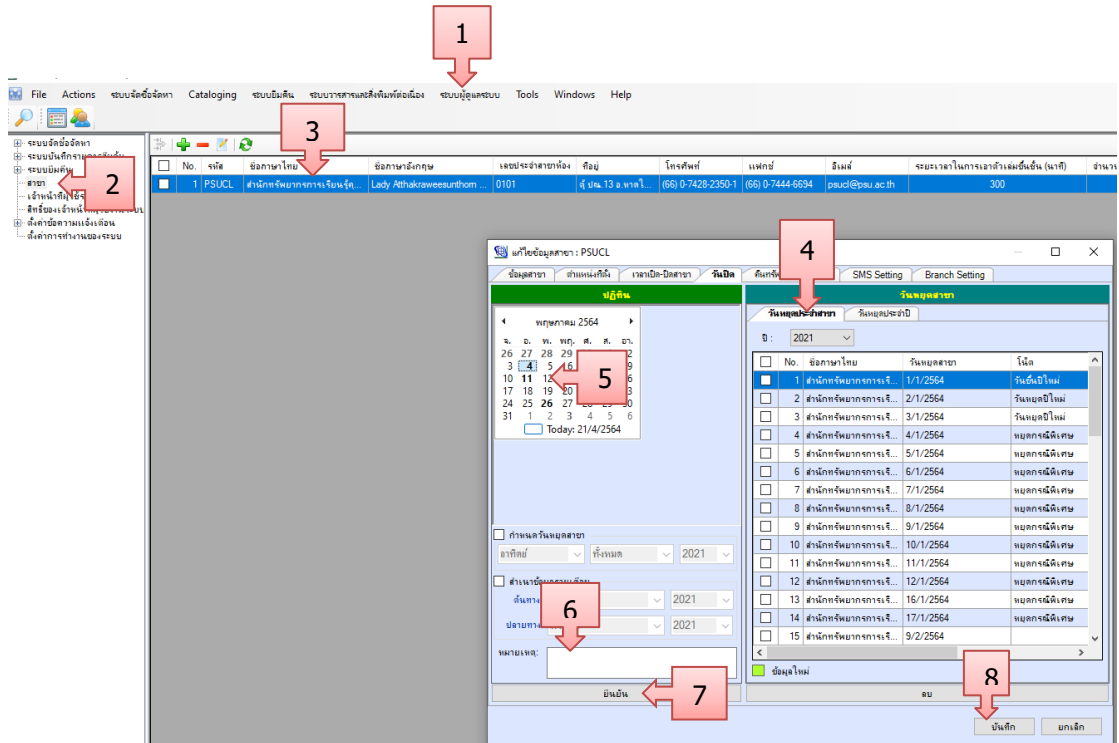


ภาพที่ 1 การกำหนดเวลาเปิดปิดบริการยืมคืน

3.2 การกำหนดวันหยุดทำการ

การกำหนดวันหยุด กรณีวันหยุดประจำปี ระบบจะกำหนดวันหยุดประจำปีที่ตรงตามปฏิทินไว้ให้แล้ว แต่ไม่นับวันหยุด ทางศาสนา หรือวันชดเชยต่าง ๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องกำหนดเอง และมีขั้นตอนดังนี้

1. หน้าจอหลัก ALIST คลิกที่ ระบบผู้ดูแลระบบ และเลือก ผู้ดูแลระบบ
2. คลิกที่ สาขา และดับเบิลคลิกที่ สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
3. คลิก 
4. คลิก  เพื่อเลือกวันหยุดทำการห้องสมุด
5. ระบุวันหยุด
6. เพิ่มข้อความที่หมายเหตุ
7. กดยืนยัน
8. กดบันทึก



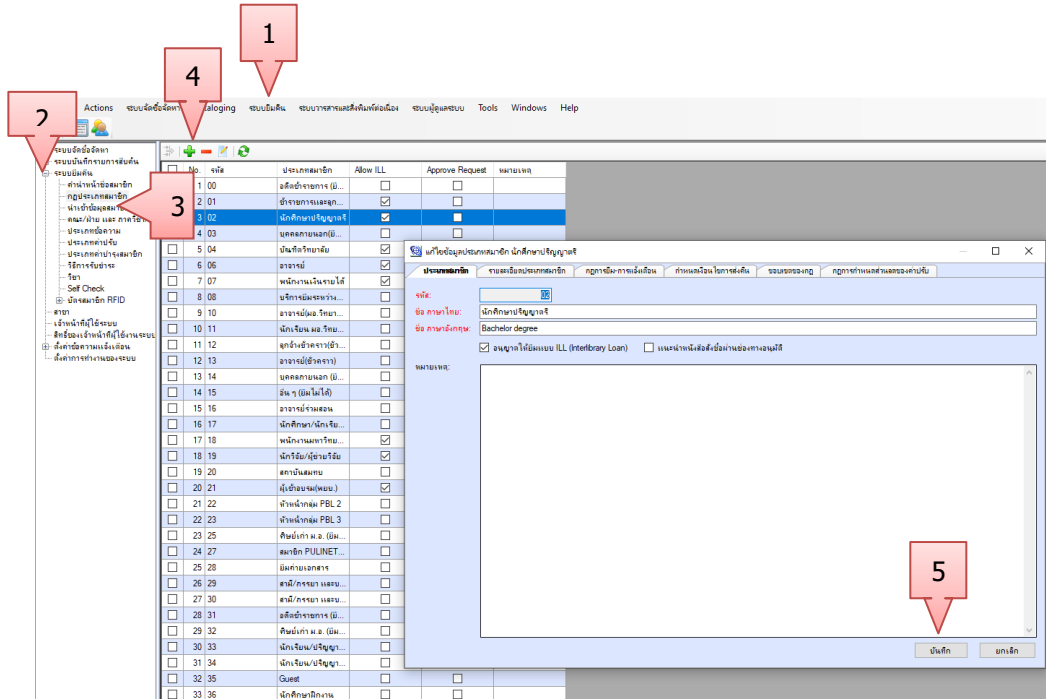
ภาพที่ 2 การเพิ่มข้อมูลวันหยุดทำการ

หมายเหตุ การกำหนดวันหยุด จะมีผลกับการคำนวณค่าปรับของผู้ใช้บริการ ต้องกำหนดวันหยุดล่วงหน้าก่อนถึงวันหยุด จึงจะมีผลกับการคำนวณค่าปรับ หากกำหนดหลังวันหยุดระบบจะไม่คำนวณหนี้ย้อนหลังให้

3.3 การกำหนดสิทธิ์การยืม-คืนทรัพย์สิน

การกำหนดสิทธิ์ในการใช้ทรัพย์สินสารสนเทศจะแตกต่างกันตามประเภทสมาชิก เช่น นักศึกษา ปริญญาตรี อาจารย์ เป็นต้น มีขั้นตอนดังนี้

1. หน้าจอหลัก ALIST คลิกเลือก ระบบผู้ดูแลระบบ และเลือก ผู้ดูแลระบบ
2. คลิกเลือก **ระบบยืมคืน**
3. คลิกเลือก กฎประเภทสมาชิก
4. เลือก **+** เพื่อเพิ่มข้อมูลประเภทสมาชิก ตามรายละเอียดดังนี้
 - รหัส (Code) หมายถึง ชื่อโค้ดที่ใช้สำหรับเลือกข้อมูลประเภทสมาชิก
 - ชื่อภาษาไทย (Thai Name) หมายถึง กรอกชื่อประเภทสมาชิกภาษาไทย
 - ชื่อภาษาอังกฤษ (English Name) หมายถึง กรอกชื่อประเภทสมาชิกภาษาอังกฤษ
 - หมายเหตุ (Note) หมายถึง กรอกข้อมูลหมายเหตุเพิ่มเติม

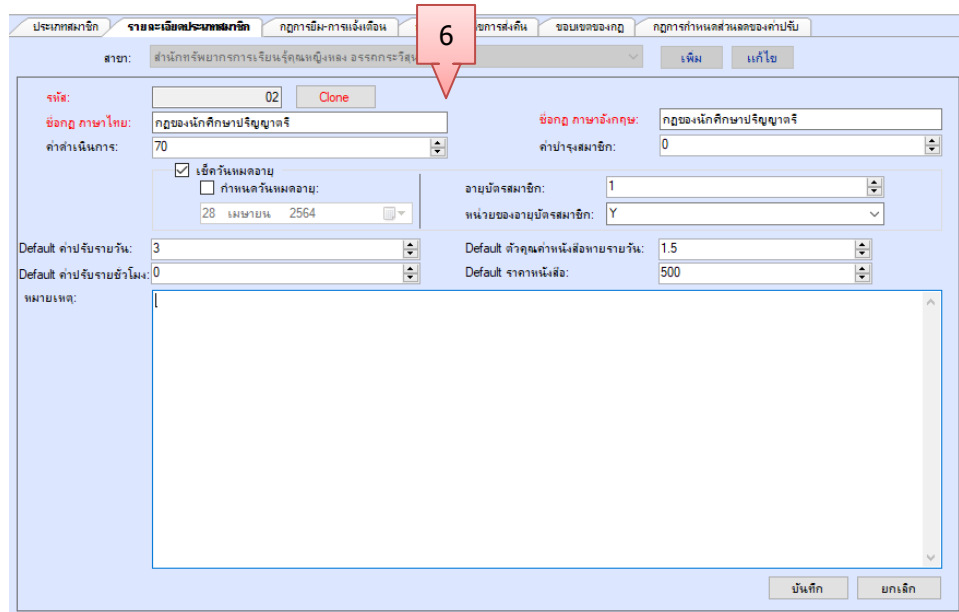


ภาพที่ 3 การเพิ่มข้อมูลประเภทสมาชิก

5. กดบันทึกข้อมูล และเลือกแถบ

รายละเอียดประเภทสมาชิก

6. กรอกข้อมูลรายละเอียดประเภทสมาชิก เช่น ค่าดำเนินการ ค่าบำรุงสมาชิก เป็นต้น



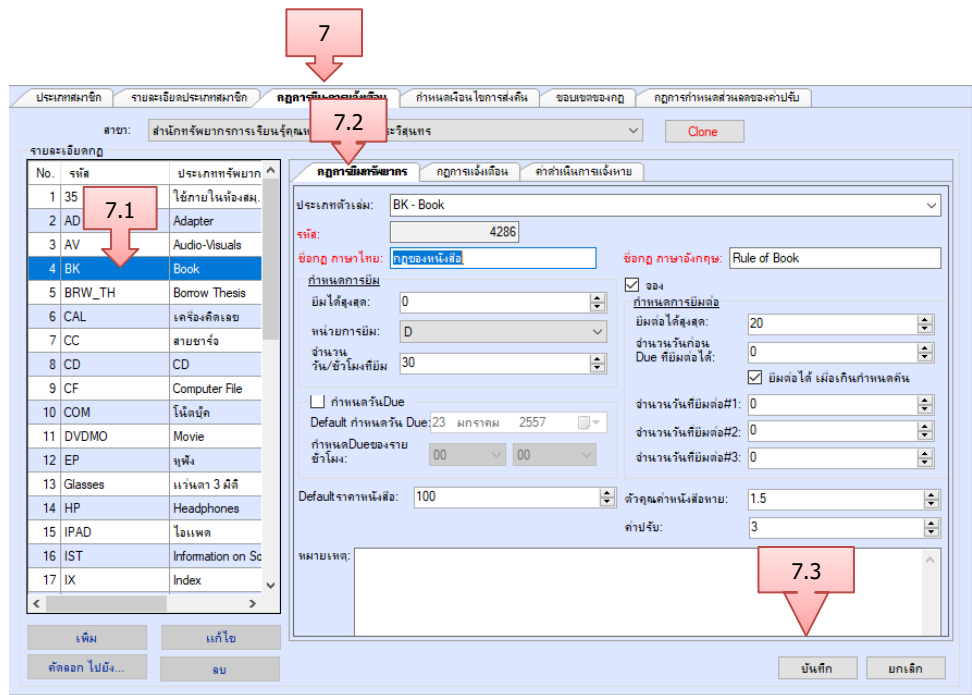
ภาพ รายละเอียดประเภทสมาชิก

7. เลือก แถบ

กฎการยืม-การแจ้งเตือน

เพื่อตั้งค่ากฎของการยืมคืนตามประเภททรัพยากร
ดังนี้

7.1 คลิกเลือกประเภททรัพยากรที่ต้องการสร้าง และคลิกปุ่ม **เพิ่ม** เพื่อเพิ่มกฎ ดึงภาพ



ภาพที่ 4 รายละเอียดกฎการยืม

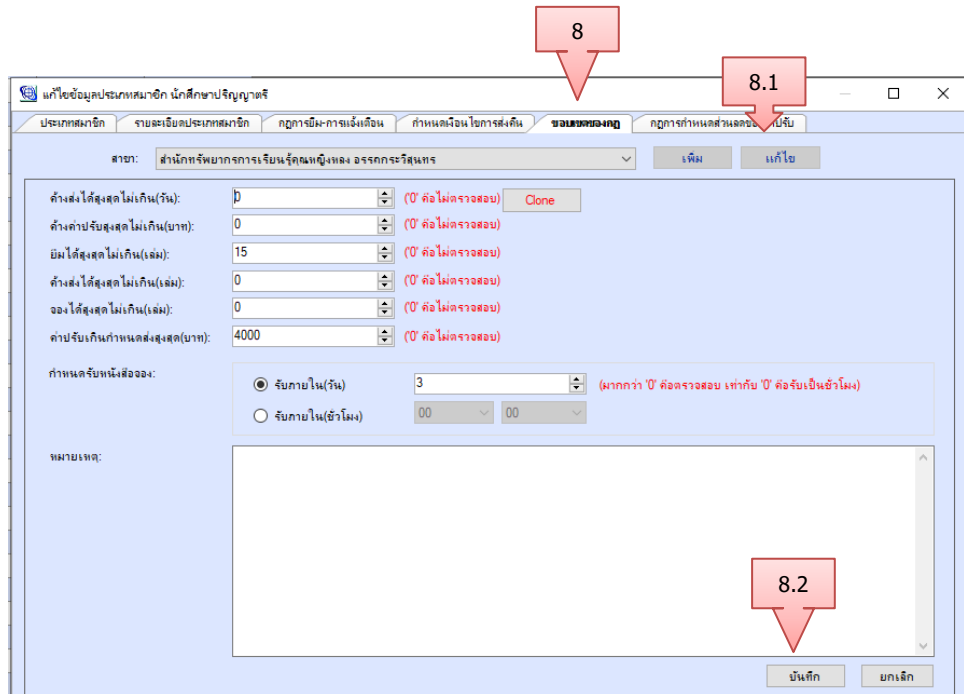
7.2 คลิกแท็บ **กฎการยืมทรัพยากร** เพื่อกรอกข้อมูลรายละเอียดตามประเภทของทรัพยากร เช่น จำนวนของทรัพยากรที่สามารถยืมพร้อมกันได้สูงสุด จำนวนครั้งที่อนุญาตให้ยืมต่อ จำนวนวันหรือจำนวนชั่วโมงที่ต้องการให้ยืม จำนวนวันที่ยืมต่อได้ เป็นต้น

7.3 เมื่อเพิ่มข้อมูลหรือแก้ไขข้อมูลเรียบร้อยแล้ว กดปุ่ม **บันทึก** ดึงภาพ

8. เลือกแถบ **ขอบเขตของกฎ** เพื่อกำหนดให้สมาชิกไม่สามารถใช้บริการยืมคืนได้หากเกินเงื่อนไข มีขั้นตอนดังนี้

8.1 คลิกที่ **แก้ไข** เพื่อกำหนดเงื่อนไขการยืม เช่น ผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาปริญญาตรี สามารถยืมหนังสือได้ แม้จะค้างส่งหนังสือหรือค้างค่าปรับ แต่มีสิทธิ์ยืมหนังสือได้ไม่เกิน 15 เล่ม และต้องมารับหนังสือที่จองไว้ภายใน 3 วัน


8.2 เมื่อแก้ไขข้อมูลการเพิ่มกฎการยืม คลิกปุ่ม **บันทึก** เพื่อบันทึกข้อมูล

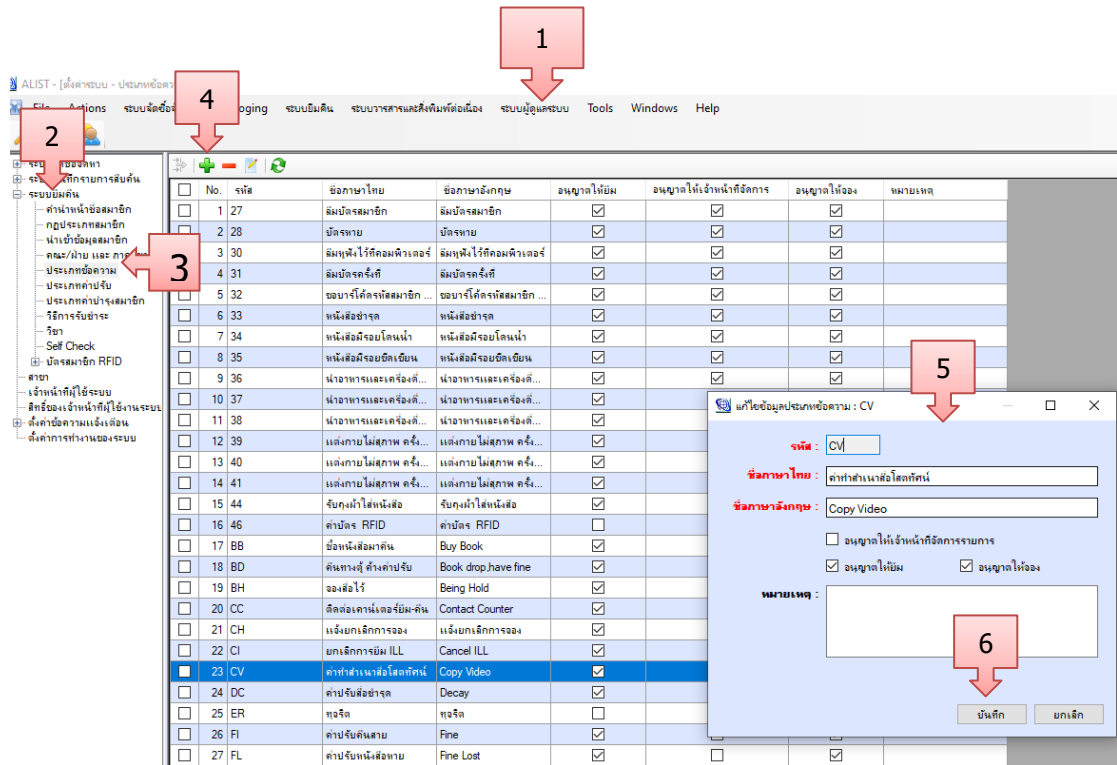


ภาพที่ 5 การเพิ่มขอบเขตกฎการยืม

3.4 การกำหนดประเภทข้อความ

ระบบจะมีการส่งข้อความแจ้งเตือนหรือแจ้งข่าวสารให้กับสมาชิกห้องสมุด โดยเจ้าหน้าที่สามารถเพิ่มเติมข้อความ ได้ดังนี้


1. เข้าหน้าจอหลัก ALIST คลิกที่ ระบบผู้ดูแลระบบ และเลือก ผู้ดูแลระบบ
2. เลือกระบบยืมคืน
3. เลือกประเภทข้อความ
4. เลือก  เพื่อเพิ่มข้อมูลประเภทข้อความ
5. ป้อนรายละเอียดตาม

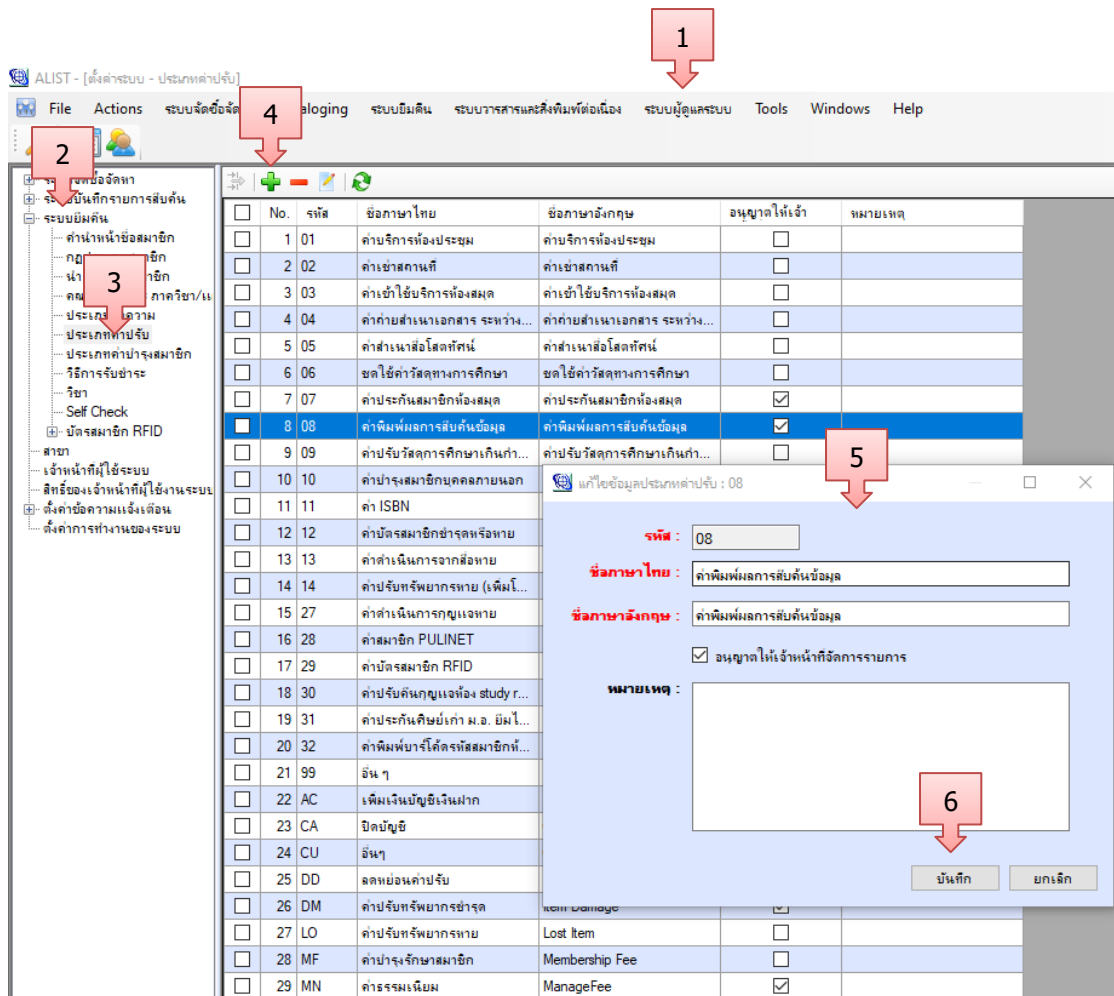


ภาพที่ 6 การเพิ่มข้อมูลประเภทข้อความ

3.5 การกำหนดประเภทหนี้สิน

ระบบจะแสดงค่าปรับเกินกำหนดส่ง ค่าปรับทรัพยากรหาย หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในรูปแบบหนี้สิน โดยหนี้สินเหล่านี้เจ้าหน้าที่สามารถเพิ่ม ลบ หรือแก้ไขหนี้สินให้เป็นไปตามประกาศของสำนักฯ โดยมีขั้นตอนดังนี้


1. หน้าจอหลัก ALIST คลิกที่ ระบบผู้ดูแลระบบ และเลือก ผู้ดูแลระบบ
2. เลือกระบบยืมคืน
3. เลือกประเภทค่าปรับ
4. เลือก  เพื่อเพิ่มข้อมูลประเภทค่าปรับ
5. ป้อนรายละเอียด ดังภาพที่ 7 การตั้งค่าหนี้สิน
6. บันทึกข้อมูล

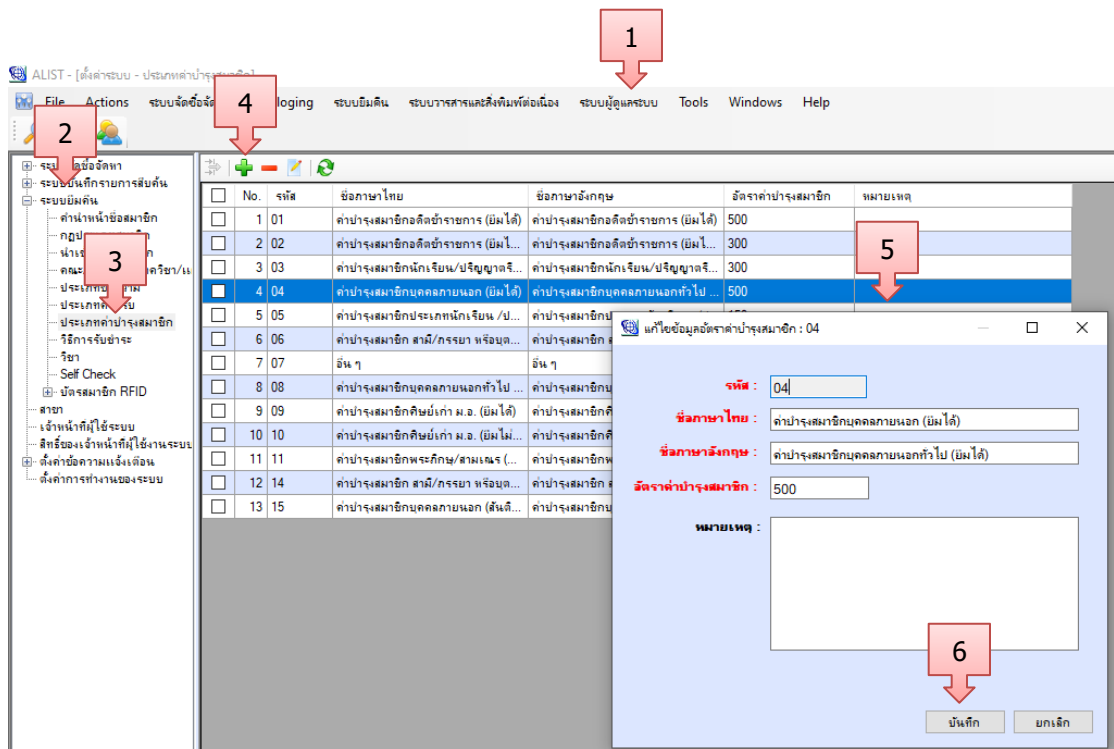


ภาพที่ 7 การตั้งค่าหนี้สิน

3.6 การกำหนดประเภทค่าบำรุงสมาชิก

นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จะเป็นสมาชิกห้องสมุดโดยอัตโนมัติ สำหรับประชาชนทั่วไปหากจะยืมทรัพยากรสารสนเทศจะต้องสมัครสมาชิกห้องสมุดโดยชำระค่าบำรุงห้องสมุด และประกันทรัพยากรสารสนเทศ ตามอัตราที่ห้องสมุดกำหนด ซึ่งปฏิบัติงานต้องเพิ่มข้อมูลหรือแก้ไขข้อมูลประเภทค่าบำรุงสมาชิก ตามขั้นตอนดังนี้





1. เข้าหน้าจอหลัก ALIST คลิกที่ ระบบผู้ดูแลระบบ และเลือก ผู้ดูแลระบบ
2. เลือกระบบยืมคืน
3. เลือกประเภทค่าบำรุงสมาชิก
4. เลือก  เพื่อเพิ่มข้อมูลอัตราค่าบำรุงสมาชิก
5. ป้อนรายละเอียดตาม ภาพที่ 8 การตั้งค่าบำรุงสมาชิก
6. บันทึกข้อมูล

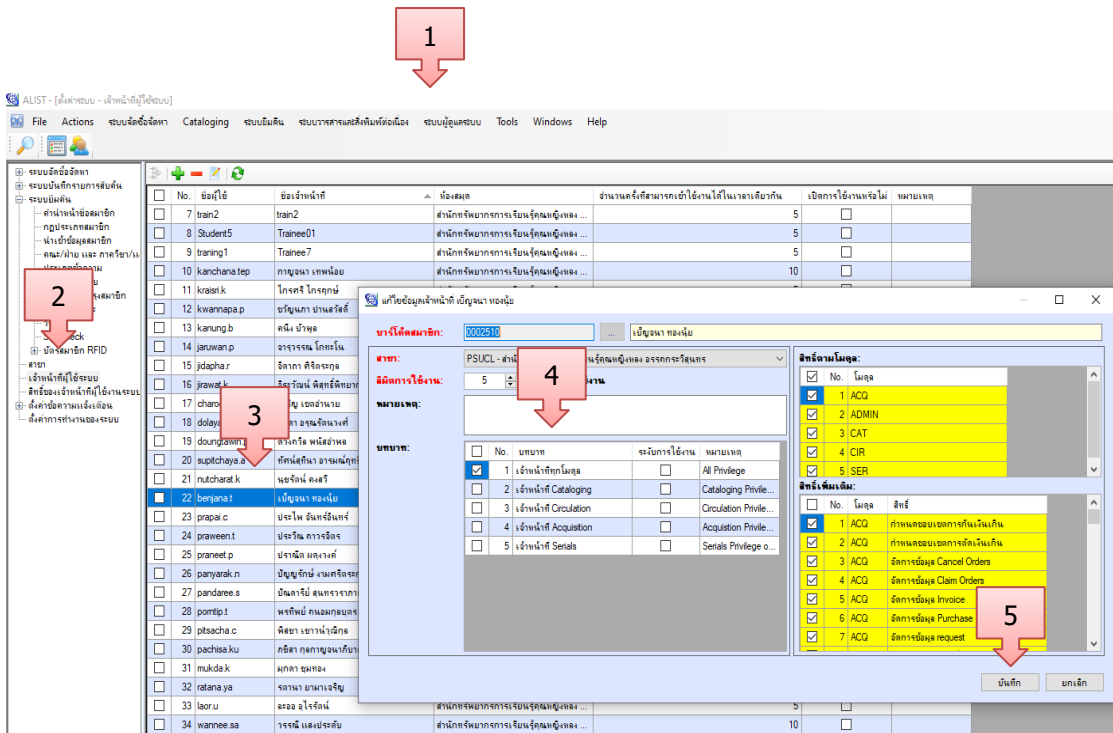


ภาพที่ 8 การตั้งค่าบำรุงสมาชิก

3.7 กำหนดสิทธิ์การใช้งานของเจ้าหน้าที่

การจัดข้อมูลสิทธิ์การใช้งานของเจ้าหน้าที่จะแบ่งตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบงานประจำของแต่ละคน ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. หน้าจอหลัก ALIST คลิกที่ ระบบผู้ดูแลระบบ และเลือก ผู้ดูแลระบบ
2. เลือก เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ ซึ่งปุ่มกำหนดสิทธิ์เจ้าหน้าที่ ประกอบด้วยปุ่ม  ใช้สำหรับเพิ่มข้อมูลสิทธิ์ของเจ้าหน้าที่  ใช้สำหรับลบข้อมูลสิทธิ์ของเจ้าหน้าที่  ใช้สำหรับแก้ไขข้อมูลสิทธิ์ของเจ้าหน้าที่ และ  ใช้สำหรับรีเฟรชสิทธิ์ของเจ้าหน้าที่
3. หากต้องการแก้ไขข้อมูล ดับเบิลคลิก ที่ชื่อของเจ้าหน้าที่
4. คลิกเลือกสิทธิ์ในส่วนของบทบาท โดยเช็ค เพื่อกำหนดให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในฐานะเจ้าหน้าที่ไม่ดูแลอะไรบ้าง

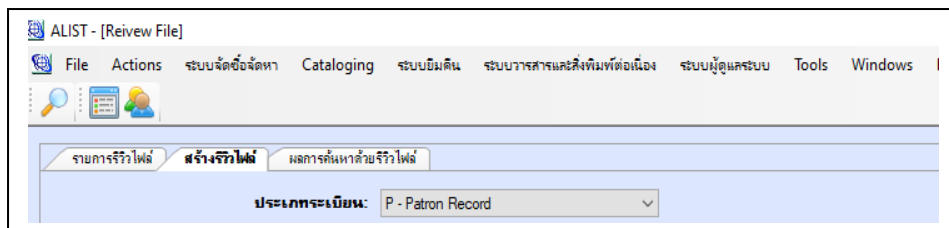


ภาพที่ 9 การเลือกสิทธิ์ให้กับเจ้าหน้าที่

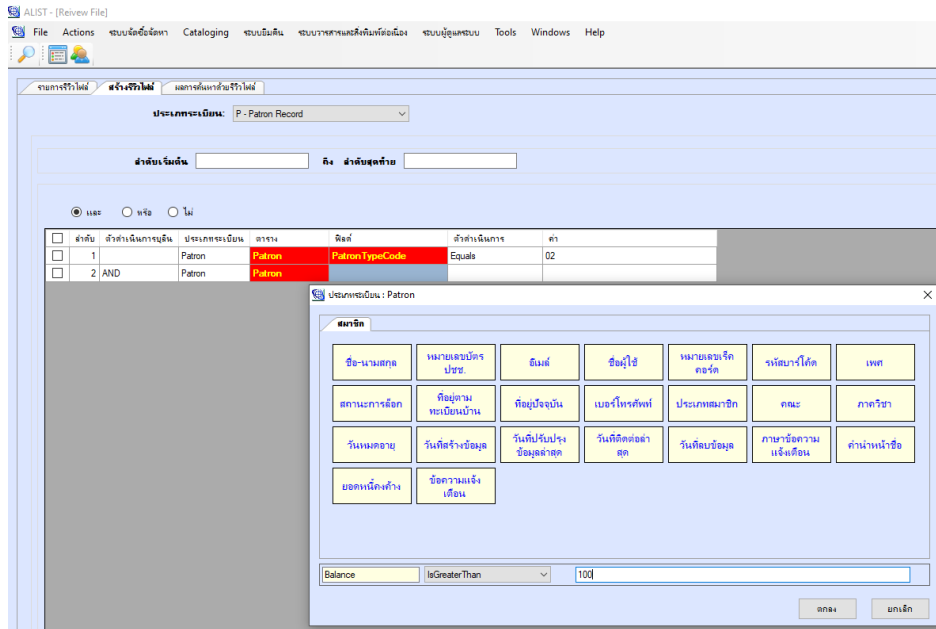
3.8 การสร้าง Review File

การสร้าง Review File ให้เลือกเมนู System Admin -> Review File ซึ่งแบ่งการทำงานเป็น 3 หน้าจอหลัก ดังนี้ 1) Review File List : แท็บแสดงรายการไฟล์ที่ผู้ใช้ได้ค้นหาไว้แล้วและบันทึกเก็บไว้ 2) Create Review File : แท็บแสดงการกำหนดเงื่อนไขที่ใช้ค้นหาข้อมูล 3) Preview Review File : แท็บแสดงผลการค้นหาตามเงื่อนไขที่ผู้ใช้ระบุ และทำการสร้างไฟล์ในการค้นหา ซึ่งการสร้าง Review File ของระบบยืมคืน มีขั้นตอนดังนี้

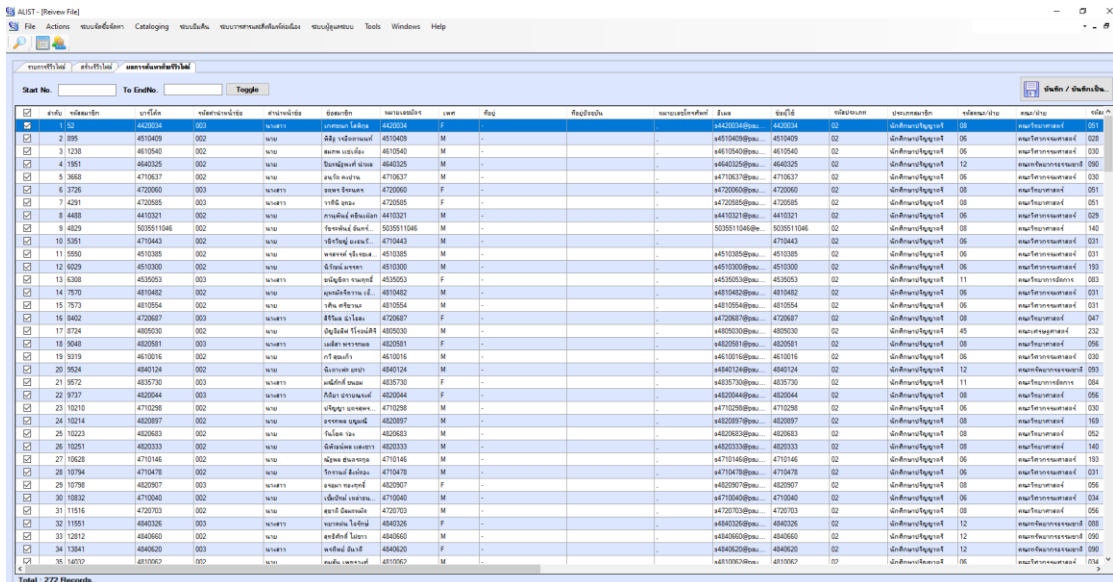
1. เลือกแท็บเมนู สร้างรวิว์ไฟล์ และเลือก **ประเภทข้อมูลที่ต้องการ** เช่น ต้องการดูข้อมูล นักศึกษาปริญญาตรีที่มีหนี้สินกับห้องสมุด จำนวนเงินมากกว่า 100



2. เลือก เพื่อกำหนดเงื่อนไขที่ต้องการ

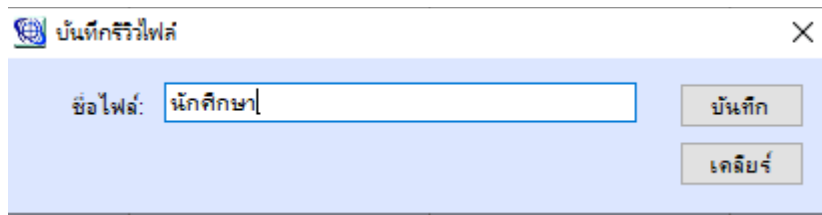



3. เมื่อกำหนดเงื่อนไขการค้นหาเรียบร้อยแล้วกดปุ่ม ค้นหา ระบบจะแสดงข้อมูลในหน้าจอของแท็บ Preview Review File ดังภาพ



4. เลือกข้อมูลโดยคลิก หน้าข้อมูลที่ต้องการ และคลิกปุ่ม

5. ระบุชื่อ File แล้วกดปุ่ม บันทึก



หมายเหตุ เมื่อบันทึกไฟล์เรียบร้อย ชื่อไฟล์ก็จะปรากฏในหน้า Review File List หากไม่ปรากฏให้กดปุ่ม  อีกครั้ง

ขั้นตอนที่ 4 ทดสอบและตรวจสอบความถูกต้อง

เมื่อตั้งค่าในระบบตามขั้นตอนที่ 3 เรียบร้อยแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจะต้องทดสอบความถูกต้องของระบบทุกครั้ง

ขั้นตอนที่ 5 แจ้งผู้ปฏิบัติงาน

หากมีการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขแนวปฏิบัติงานบริการยืมคืน หัวหน้าฝ่ายบริการฯ จะแจ้งผู้ปฏิบัติงานผ่านช่องทางการประชุมบุคลากร อีเมล และทางไลน์ของสำนักฯ

ขั้นตอนที่ 6 แจ้งผู้ใช้บริการ

สำนักฯ จะประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการรับทราบแนวปฏิบัติ และระเบียบการใช้ห้องสมุดผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก และไลน์ของสำนักฯ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 7 ให้บริการยืมคืน

ผู้ปฏิบัติงานบริการยืมคืนต้องปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันตามนโยบายและประกาศของสำนักฯ

3. ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานและแนวทางในการแก้ไข

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไขและการพัฒนา
ผู้ให้บริการปฏิบัติงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากงานบริการยืมคืนประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำ และเจ้าหน้าที่จากงานอื่น ๆ หมุนเวียนมาปฏิบัติงานในช่วงนอกเวลาราชการ ดังนั้นประสบการณ์ในการแก้ปัญหาทางนี้อาจจะน้อย	- แลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหา Morning Talk ชาวบริการทุกวันศุกร์ - ทบทวนแนวปฏิบัติการให้บริการยืมคืน 2 ครั้ง/ปี - ปรับปรุงคู่มือบริการยืมคืนทุกปี - มีนโยบายบริการยืมคืน
ผู้ใช้บริการไม่ทราบในแนวปฏิบัติและประกาศการใช้บริการห้องสมุด เช่น สิทธิการยืมและค่าปรับเกินกำหนดส่ง	ผู้ปฏิบัติงานต้องสื่อสารกับผู้ใช้บริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยยึดแนวปฏิบัติ ประกาศของสำนักเป็นเกณฑ์ ส่วนรายละเอียดต่าง ๆ หากไม่มั่นใจในความถูกต้องของข้อมูลต้องประสานงานกับผู้รับผิดชอบงานนั้น ๆ เพื่อสอบถามข้อมูลที่ถูกต้อง

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไขและการพัฒนา
ระบบบริการยืมคืนชำดข้องหรือไฟฟ้าดับ	<p>กรณียืมทรัพยากรสารสนเทศ แจ้งผู้ใช้บริการสามารถยืมด้วยตนเอง ผ่าน App ALIST OPAC หรือยืมด้วยระบบมือ โดยเปิด file excel ฟอรมยืมคืนกรณีฉุกเฉิน ที่หน้า desktop เครื่องบริการยืมคืน โดยพิมพ์ชื่อ- นามสกุลผู้ใช้บริการ และสแกนรหัสสมาชิกห้องสมุด สแกนบาร์โค้ดหนังสือทุกเล่มที่ให้ยืม พร้อมแจ้งวันกำหนดส่งให้ผู้ใช้บริการทราบ และผู้ปฏิบัติงานต้องคีย์ข้อมูลการให้ยืมของผู้ใช้บริการให้เสร็จสิ้นทันภายในวันนั้น</p> <p>กรณีรับคืนหนังสือ รับคืนหนังสือจากผู้ใช้บริการ โดยนำหนังสือไปวางบนรถเข็น แจ้งผู้ใช้บริการจะดำเนินการคืนในระบบโดยเร็ว หากต้องการยืมต่อ โดยเปิด file excel ฟอรมยืมคืนกรณีฉุกเฉิน ที่หน้า desktop เครื่องบริการยืมคืน โดยพิมพ์ชื่อ- นามสกุลผู้ใช้บริการ และสแกนรหัสสมาชิกห้องสมุด สแกนบาร์โค้ดหนังสือทุกเล่มที่ให้ยืมกรณีหนังสือเกินกำหนดส่งแจ้งผู้ใช้บริการให้มาชำระค่าปรับครั้งต่อไป</p>