

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
กิจกรรมการจัดการความรู้ของห้องสมุดองค์กร
เรื่อง การบริการยืมระหว่างหน่วยงาน
โครงการจัดการความรู้ สำนักหอสมุดกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
วันอังคารที่ 20 ธันวาคม 2565 เวลา 09.00 – 14.00 น.
ณ ห้องประชุมชั้น 1 อาคารห้องสมุดองค์กร

1. หลักการและเหตุผล / เหตุผลความจำเป็น

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีภารกิจหลักในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศแก่อาจารย์ บุคลากร และนิสิตของมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ได้ตามต้องการ โดยไม่จำกัดว่าทรัพยากรสารสนเทศนั้นจะจัดเก็บหรือให้บริการอยู่ที่ห้องสมุดในสังกัดของผู้ใช้นั้นหรือไม่ การที่ห้องสมุดในสังกัดทุกแห่ง สามารถยืมหรือสำเนาหนังสือ เอกสาร และวัสดุเพื่อการศึกษาจากห้องสมุดสาขาอื่น ๆ ภายใต้งบประมาณและข้อตกลงที่ได้กระทำร่วมกัน จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้ใช้บริการ ทั้งยังเป็นการประหยัดงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอีกด้วย

ห้องสมุดองค์กรฯได้ตระหนักถึงความสำคัญของบริการนี้ จึงได้จัดกิจกรรมการจัดการความรู้เรื่องการบริการยืมระหว่างหน่วยงานขึ้น เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรห้องสมุดองค์กรฯและสำนักหอสมุดกลาง รวมถึงได้นำปัญหาที่พบมาพูดคุยเพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดี และมาตรฐานในการดำเนินงานร่วมกัน

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์เรื่อง “การบริการยืมระหว่างหน่วยงาน” และหาแนวทางการปฏิบัติที่ดีในการให้บริการยืมระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อให้เกิดการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. สถานที่ดำเนินการ

ณ ห้องประชุมชั้น 1 อาคารห้องสมุดองค์กรฯ

4. เป้าหมายเพื่อดำเนินการ

การสร้างแนวปฏิบัติในการทำงานบริการที่ตีระหว่างห้องสมุดองค์กรฯและสำนักหอสมุดกลาง

5. ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรม

1. ได้แนวปฏิบัติและข้อตกลงในการทำงานร่วมกัน เรื่อง “การบริการยืมระหว่างหน่วยงาน” ของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง
2. บุคลากรงานบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานบริการ และรับทราบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

6. สาเหตุหรือปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการจัดกิจกรรม

สาเหตุหรือปัจจัยเสี่ยง	แนวทางแก้ไข/ป้องกันความเสี่ยง
ผู้เข้าร่วมกิจกรรมบางส่วนที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานโดยตรงไม่ค่อยกล้าแสดงความคิดเห็นในงานที่ตนเองปฏิบัติ	ควรมีการกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมกล้าแสดงความคิดเห็นในงานที่ตนเองปฏิบัติ เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และสามารถหาแนวทางแก้ไขปัญหาเหล่านั้นได้

7. รายงานสรุปผลการประเมินกิจกรรม

หัวข้อที่ 1 การให้บริการยืมผ่านระบบ SWU Lib Delivery

ประเด็นปัญหา:

ผู้ใช้บริการที่มีภาระหนี้สินกับห้องสมุด เช่น มีค่าปรับ มีหนังสือเกินกำหนดส่ง ไม่ควรทำรายการยืมผ่านระบบได้

แนวทางแก้ไข:

ระบบ SWU Lib Delivery สามารถกำหนดการตั้งค่าเพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการที่มีภาระหนี้สินกับห้องสมุด ทำรายการยืมผ่านระบบได้ ซึ่งจากเดิมระบบ SWU Lib Delivery เปิดให้บริการในช่วงที่ห้องสมุดปิดทำการจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ผู้ดูแลระบบได้ตั้งค่าให้ระบบอนุญาตสำหรับผู้ใช้ที่มีภาระหนี้สินให้สามารถยืมหนังสือของห้องสมุดได้อย่างสะดวก แต่จากสถานการณ์ปัจจุบัน ห้องสมุดได้กลับมาเปิดให้บริการตามปกติแล้ว มติที่ประชุมจึงตกลงร่วมกันว่า ควรตั้งค่าการเข้าระบบเพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการที่มีภาระหนี้สินทำรายการยืมได้ ระหว่างรอพัฒนาระบบ SWU Lib Delivery ตัวใหม่ หากผู้ใช้ที่ทำรายการยืมผ่านระบบมีภาระหนี้สินค้างอยู่ ห้องสมุดจะไม่ดำเนินการยืม และจัดส่งหนังสือให้ จนกว่าผู้ใช้จะชำระภาระหนี้สินที่ค้างอยู่กับทางห้องสมุดให้เรียบร้อย

ประเด็นปัญหา:

หนังสือที่มี Location เป็น WH บางครั้งทำรายการยืมไม่ได้ ไม่แน่ใจว่าเกิดจากสาเหตุใด

Confrim Books

ตรวจสอบรายละเอียดหนังสือที่ต้องการ

หนังสือเล่มนี้ไม่สามารถทำรายการได้

Title

อ่านนำเองสนุกจัง

Barcode

31011003424900

Call Number

E a784a 2560 มคอ

Author

อด, เพาลิน.

Year

2560

Sub Library

OKL

Cancel

แนวทางแก้ไข:

เนื่องจากในระบบ SWU Lib Delivery มี collection ของหนังสือไม่ครบถ้วน หากรายการใดไม่สามารถทำรายการยืมได้ ขอให้แจ้งผู้ดูแลระบบตรวจสอบ สำหรับรายการที่ไม่อนุญาตให้ยืมผ่านระบบ SWU Lib Delivery ได้คือ ทรัพยากรที่มีระยะเวลาการยืมน้อยกว่า 14 วัน ซึ่งได้แก่ หนังสืออ้างอิง สื่อโสตทัศนวัสดุวารสาร ซึ่งหากผู้ใช้จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรเหล่านี้ให้ดำเนินการเป็นรายกรณีไป

ประเด็นปัญหา:

ที่อยู่สำหรับจัดส่ง ที่เป็นออร์เดอร์ของ Location WH ไม่สามารถพิมพ์ที่อยู่ได้เหมือนกับ Location OKL



แนวทางแก้ไข:

ผู้ดูแลระบบดำเนินการแก้ไขให้สามารถพิมพ์ที่อยู่ของ Location WH แล้ว

ประเด็นปัญหา:

ระบบ SWU Lib Delivery และ ระบบ ICL สามารถรวมเป็นระบบเดียวกันได้หรือไม่

แนวทางแก้ไข:

ผู้ดูแลระบบแจ้งในที่ประชุมว่ากำลังอยู่ระหว่างดำเนินการพัฒนาระบบทั้ง 2 ระบบ เพื่อให้รวมเป็นระบบเดียวกัน

ประเด็นปัญหา:

ระบบ SWU Lib Delivery ดึงข้อมูลส่วนตัวผู้ใช้จากโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ (Aleph) มาไม่ครบ เช่น สถานะ คณะ ภาควิชา รหัสประจำตัว



แนวทางแก้ไข:

แจ้งผู้ดูแลระบบเพื่อพัฒนาและปรับปรุงข้อมูลในระบบใหม่ที่กำลังดำเนินการอยู่

ประเด็นปัญหา:

ต้องการให้เพิ่มช่วงเวลาการทำรายการยืมในระบบ SWU Lib Delivery เพื่อจะได้ทราบว่าแต่ละคำขอส่งมาช่วงเวลาใด

แนวทางแก้ไข:

เนื่องจากห้องสมุดมีการกำหนดช่วงเวลาในการจัดส่งหนังสือให้ผู้ใช้บริการ จึงต้องการให้เพิ่มช่วงเวลาที่ยืมให้ปรากฏอยู่ในระบบ SWU Lib Delivery เพื่อจะได้จัดส่งหนังสือให้ผู้ใช้บริการ ได้ตรงกับที่ห้องสมุดกำหนดช่วงเวลาไว้ ซึ่งห้องสมุดต้องครึกษ์ได้กำหนดเวลาจัดส่งไว้ ดังนี้

- จัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์ >>รับคำขอถึงเวลา 12.00 น. >> จัดส่งเวลา 14.00 น.
- จัดส่งหนังสือที่คณะ >>รับคำขอถึงเวลา 12.00 น. >> จัดส่งเวลา 14.00 น.
- จัดส่งหนังสือที่สำนักหอสมุดกลาง >>รับคำขอถึงเวลา 10.00 น. >> จัดส่งเวลา 11.30 น.
- รับที่ตู้ Books Boxes Service OKLIB >>รับคำขอถึงเวลา 16.30 น. >> ผู้ใช้รับเองที่ตู้ ภายใน 3 วันทำการ
- สำนักหอสมุดกลาง จะจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์ในเวลา 10.00 น. ของทุกวันทำการ

ประเด็นปัญหา:

กรณีผู้ใช้จองหนังสือผ่านระบบ SWU Discovery เมื่อหนังสือคืนเข้ามาแล้วดำเนินการอย่างไร

แนวทางแก้ไข:

- จองใน Sub library เดียวกัน ให้ดำเนินการตามแนวปฏิบัติของแต่ละห้องสมุด
- จองข้าม Sub library เมื่อคืนหนังสือแล้ว ให้ยืมในชื่อผู้จองพร้อมกับส่งตัวเล่มมาให้กับห้องสมุดที่ผู้ใช้รอรับตัวเล่ม

ประเด็นปัญหา:

ควรยกเลิกบริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์หรือไม่

แนวทางแก้ไข:

ห้องสมุดยังคงจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์ให้กับผู้ใช้บริการที่ยืมต่อไป เนื่องจากมหาวิทยาลัยยังมีการเรียนการสอนทั้งแบบ Onsite และ Online ควบคู่กันไป อีกทั้งการเรียนการสอนของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ยังคงมีการเรียนการสอนนอกเวลาทำการ ทำให้เวลาเรียนของนิสิต และเวลาเปิด-ปิดบริการของห้องสมุดไม่ตรงกัน บางครั้งนิสิตอาจไม่สะดวกที่จะมายืมหนังสือด้วยตนเอง จึงต้องใช้บริการจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์แทน

หัวข้อที่ 2 การให้บริการยืม-คืน กรณีผู้ใช้มีภาระหนี้สิน

ประเด็นปัญหา:

ข้อตกลงในการยืม-คืน กรณีผู้ใช้ค้างหนังสือและมีค่าปรับ

แนวทางแก้ไข:

ตามระเบียบของห้องสมุด หากผู้ใช้บริการมีภาระหนี้สินใดๆ จะไม่สามารถยืมหนังสือได้ ซึ่งเมื่อผู้ใช้บริการมาติดต่อที่เคาน์เตอร์ ผู้ให้บริการสามารถให้คำแนะนำ พุดคุย และดำเนินการได้ตามสถานการณ์เป็นรายกรณีไป

สำหรับการแก้ปัญหาของห้องสมุดองค์กรฯ กรณีที่อาจารย์มีหนังสือค้างส่ง คือ การเพิ่มระยะเวลาปลอดภาระหนี้สิน (grace period) ให้กับอาจารย์ต่อจากวันครบกำหนดส่งออกไปอีก 15 วัน หากอาจารย์นำหนังสือที่ค้างส่งมาคืนห้องสมุดภายในระยะเวลา 15 วัน ห้องสมุดจะไม่คิดค่าปรับ แต่หากนำหนังสือมาคืนหลัง 15 วัน ห้องสมุดจะคิดค่าปรับตั้งแต่วันที่ถึงกำหนดส่ง

สำหรับการแก้ปัญหาของสำนักหอสมุดกลาง กรณีที่อาจารย์มีหนังสือค้างส่ง แต่ต้องการยืม ให้ผู้ปฏิบัติงานแจ้งรายละเอียดหนังสือค้างส่ง พร้อมจำนวนค่าปรับที่ต้องรับผิดชอบให้อาจารย์รับทราบ และทำการ Override เพื่อยืมรายการใหม่ ที่ประชุมได้เสนอให้สำนักหอสมุดกลางเพิ่มระยะเวลาปลอดภาระหนี้สิน (grace period) ให้กับอาจารย์อีก 15 วัน เหมือนกับห้องสมุดองค์กรฯ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องอธิบายรายละเอียดของระยะเวลาปลอดภาระหนี้สิน (grace period) ให้อาจารย์เข้าใจด้วย เพื่อลดความขัดแย้งหรือปัญหาต่างๆ ที่จะตามมาในภายหลัง ***ในส่วนของ การเพิ่มระยะเวลาปลอดภาระหนี้สิน (grace period) ให้กับอาจารย์ต่ออีก 15 วันนั้น สำนักหอสมุดกลางขอกลับไปหารือกันก่อน***

ประเด็นปัญหา:

ทำไมห้องสมุดฝั่งประสานมิตร print รายการหนังสือให้ผู้ใช้ไม่ได้/เวลาที่ยืมคืนมีผู้ยืมหลายประเภท

แนวทางแก้ไข:

รายการยืมหนังสือในแต่ละครั้งของผู้ใช้บริการ หากต้องการ print ให้กับผู้ใช้บริการก็สามารถทำได้ แต่เพื่อเป็นการลดการใช้กระดาษ และจากที่ผ่านมาบางครั้งผู้ใช้ไม่ได้ต้องการรายการยืมที่ print ให้ จึงเปลี่ยนแปลงจากการ print รายการยืมให้ผู้ใช้ เป็นการแจ้งด้วยวาจาแทน และนอกจากนี้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าไปตรวจสอบข้อมูลการยืมของตนเองได้จาก SWUDis Sign in ผ่านหน้าเว็บไซต์ ห้องสมุด <https://lib.swu.ac.th/> โดยใช้บัตรไอดีเข้าสู่ระบบ

ประเด็นปัญหา:

ทำไมห้องสมุดฝั่งประสานมิตรให้หนังสือปริญาตรียืมหนังสือ 1 เดือนไม่ได้ เพราะอะไร

แนวทางแก้ไข:

เนื่องจากผู้ใช้บริการที่เป็นนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีจำนวนเยอะ หนังสือในห้องสมุดที่เป็นหนังสือประกอบในรายวิชาพื้นฐาน ซึ่งทุกคณะต้องใช้เรียน มีจำนวนน้อยกว่าจำนวนของนิสิต หากกำหนดสิทธิให้ผู้ใช้ระดับปริญญาตรียืมได้ 1 เดือน อาจส่งผลกระทบต่อหนังสือที่มีให้บริการอยู่ไม่เพียงพอต่อความต้องการ และทำให้เกิดการหมุนเวียนใช้งานหนังสือไม่ทั่วถึงกัน

หัวข้อที่ 3 การให้บริการยืมผ่านระบบ Inter Campus Loan (ICL)

ประเด็นปัญหา:

ขั้นตอนการส่งหนังสือยืมระหว่างหน่วยงาน Inter Campus Loan (ICL) ไปห้องสมุดโรงพยาบาลชลประทาน

แนวทางแก้ไข:

ขั้นตอนการส่งหนังสือหนังสือจากห้องสมุดองค์กรฯไปห้องสมุดโรงพยาบาลชลประทาน

- ผู้รับผิดชอบประจำวันทำรายการยืม หรือคืนในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
- หากเป็นหนังสือที่ส่งคืน ให้เก็บสถิติการส่งคืนใน Data Center ชื่อไฟล์ **“หนังสือส่งคืนห้องสมุดชลประทาน งบ66.xlsx”**
- Print รายการที่ส่งคืน หรือรายการยืมแนบกับตัวเล่ม
- นำหนังสือบรรจุในซองน้ำตาชั่ง แปะหน้าซองที่อยู่ของห้องสมุดโรงพยาบาลชลประทาน หากมีหลายเล่มให้แยกใส่มากกว่า 1 ซอง (ไม่นำมามีตรวมกัน) ทั้งนี้จะต้องแยกซองระหว่างหนังสือที่ส่งคืน และหนังสือที่ขอยืม
- นำส่งงานบริการ สำนักหอสมุดกลาง กับริดตู้รอบ 11.30 น.
- สำนักหอสมุดกลางนำส่งต่อให้กับห้องสมุดโรงพยาบาลชลประทาน

ประเด็นปัญหา:

ระบบ ICL ช้าและหน่วงมาก ผ่าตรวจสอบ

แนวทางแก้ไข:

ผู้ดูแลระบบแจ้งในที่ประชุมว่ากำลังอยู่ในระหว่างดำเนินการพัฒนาระบบทั้ง 2 ระบบ เพื่อให้รวมเป็นระบบเดียวกัน

ประเด็นปัญหา:

ผู้ใช้บริการขอถ่ายสำเนาบทความวารสาร ห้องสมุดควรดำเนินการอย่างไร เก็บค่าถ่ายเอกสารหรือไม่ อย่างไร

แนวทางแก้ไข:

การขอถ่ายสำเนาบทความวารสาร ที่ประชุมเสนอว่า เมื่อเปิดใช้ระบบ SWU Lib Delivery ที่พัฒนาปรับปรุงใหม่ ให้ผู้ใช้กรอกรายละเอียดของบทความที่ต้องการ และผู้ปฏิบัติงานประจำวันจะจัดส่งบทความเป็นไฟล์สแกน โดยแนบไฟล์ในระบบเพื่อให้ผู้ใช้สามารถดาวน์โหลดข้อมูลได้เองโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

หัวข้อที่ 4 การพัฒนาระบบยืมหนังสือ SWU Lib Delivery

คุณทรงยศ ชันบุตรศรี ได้แจ้งในที่ประชุมเรื่องการพัฒนาระบบการยืม SWU Lib Delivery และระบบการยืมระหว่างหน่วยงาน Inter Campus Loan (ICL) เพื่อให้รวมเป็นระบบเดียวกัน ซึ่งระบบใหม่จะกำหนดให้มีการตั้งค่าเพื่อไม่ให้ผู้ใช้ที่มีภาระหนี้สินทำรายการยืมได้ และมีการพัฒนาระบบใหม่เพิ่มเติม ดังนี้

- เพิ่มการ Login การเข้าใช้งานระบบด้วย Library ID เพื่อให้ผู้ใช้ที่ไม่มี บัตรไอดี สามารถดำเนินการยืมผ่านระบบได้ด้วยตนเอง
- สามารถค้นหาทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการยืมผ่านระบบ SWU Lib Delivery ได้ โดยดึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศจากระบบสืบค้นของห้องสมุด (SWU Discovery)

- เพิ่มจำนวนสิทธิการยืมหนังสือในระบบ SWU Lib Delivery หากผู้ใช้รับด้วยตนเอง หรือให้จัดส่งที่คณะจะสามารถยืมได้ตามสิทธิของตนเอง ยกเว้นการยืมโดยให้จัดส่งทางไปรษณีย์จะยังคงไว้ที่จำนวน 5 รายการ/ครั้ง/วัน
- มีการล้างข้อมูลหนังสือที่มีการเพิ่มเข้าระบบของผู้ใช้ทุกวัน เพื่อแก้ไขปัญหาสถานะของหนังสือที่เป็น Hold Request ของผู้ใช้ที่ไม่ได้ Confirm order

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากที่ประชุม

- เสนอให้เพิ่มการจัดเรียงผลการสืบค้นในระบบ SWU Lib Delivery ใหม่
- เพิ่มช่วงเวลาที่ใช้ทำรายการยืมในระบบ เนื่องจากห้องสมุดมีการกำหนดช่วงเวลาในการรับคำขอเพื่อจัดส่งตามเวลาที่กำหนดไว้
- มีการแจ้งเตือนการทำรายการไปยังผู้ใช้ผ่านทาง line official โดยผู้ใช้จะต้องติดตามและทำการลงทะเบียนในระบบก่อน
- เพิ่มการดึงข้อมูลการยืมออกมาในรูปแบบไฟล์ Excel

8. รายงานการใช้งบประมาณ

ใช้งบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 งบเงินอุดหนุน แผนงานยุทธศาสตร์พัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต ผลผลิตผู้สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์ โดยงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น 4,400 บาท (สี่พันสี่ร้อยบาทถ้วน)

9. ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินกิจกรรม

- ไม่มี

10. ข้อเสนอแนะ

- ไม่มี