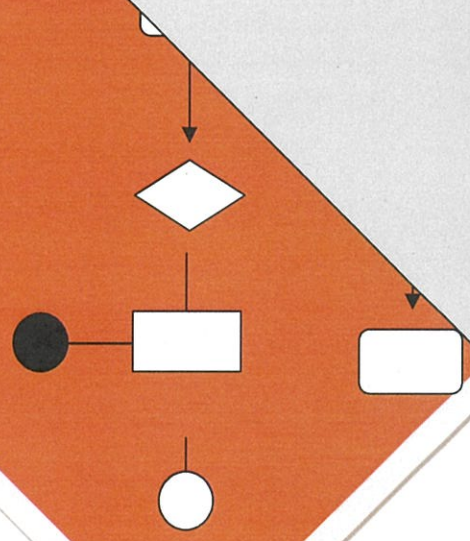
คู่มือการปฏิบัติงาน

(Work Manual)

ชื่อส่วนงาน สำนักหอสมุดกลาง



ชื่อกระบวนงาน : งานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารนิเทศ

งาน ฝ่ายบริการสารนิเทศ
โทร/โทรสาร 7400
e-mail : library@kmitl.ac.th
Website : www.lib.kmitl.ac.th

	คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual)	รหัส : W-CL-006
	ชื่อกระบวนงาน : งานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารนิเทศ	เริ่มใช้ : 29/04/2564
		แก้ไขครั้งที่ : 00
	ส่วนงานที่รับผิดชอบ : สำนักหอสมุดกลาง	Page 1 of 7

จัดทำโดย	ตรวจสอบโดย	อนุมัติโดย
..... (นางศรีไพร เกษดี) ตำแหน่ง บรรณารักษ์	..... (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสริฐ ศรีพรหม) ตำแหน่ง รักษาการแทนผู้ช่วยผู้อำนวยการ	..... (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศิริพันธ์ มุรธาธัญลักษณ์) ตำแหน่ง รักษาการแทนผู้อำนวยการ

ประวัติการแก้ไข :

วันที่บังคับใช้	แก้ไขครั้งที่	รายละเอียดการแก้ไข
29/04/2564	00	เอกสารออกใหม่ : งานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารนิเทศ
-	-	-

1. วัตถุประสงค์ (Objective) :

1.1 เพื่อให้การปฏิบัติงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารนิเทศเป็นไปตามระบบห้องสมุดอัตโนมัติโปรแกรม Walai AutoLib และถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน

1.2 เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารนิเทศ ในการปรับรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของสมาชิกห้องสมุด

1.3 เพื่อลดข้อผิดพลาดในการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารนิเทศ

2. ขอบเขต (Scope) :

ได้ดำเนินงานตั้งแต่การจัดทำประกาศการใช้บริการห้องสมุด ประกาศการให้บริการและการจัดกิจกรรมห้องสมุด ประจำปีการศึกษา 2564 เป็นต้น การกำหนดนโยบายการยืมคืน (Policy management) และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง การนำข้อมูลทรัพยากรสารนิเทศเข้าระบบผ่านกระบวนการวิเคราะห์และทำรายการ และการนำเข้าข้อมูลนักศึกษา และบุคลากรของสถาบันเข้าระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โดยใช้ข้อมูลนักศึกษาจากระบบสารสนเทศของสถาบัน จากสำนักทะเบียนประมวลผล ผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ สมาชิกยืมคืนได้ 2 ช่องทาง โดยยืมคืนผ่านเคาน์เตอร์บริการ และยืมคืนผ่านตู้ยืมคืนอัตโนมัติ (Selft check out)

3. คำนิยาม (Definition) :

3.1 สถาบัน หมายถึง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

3.2 สำนักหอสมุดกลาง หมายถึง สำนักหอสมุดกลางของสถาบัน

3.3 ห้องสมุด หมายถึง ห้องสมุดในสังกัดสำนักหอสมุดกลางของสถาบัน

3.4 บุคลากรของสถาบัน หมายถึง อาจารย์ประจำ ข้าราชการ พนักงานสถาบัน ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างรายเดือนที่จ้างด้วยเงินรายได้ของสถาบัน

3.5 นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาปัจจุบันของสถาบัน

3.6 ประกาศสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เรื่อง การใช้บริการห้องสมุด หมายถึง ประกาศเพื่อการให้บริการห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ให้ดำเนินการการให้บริการห้องสมุดเป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสมในการให้บริการในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ผู้มีสิทธิใช้บริการห้องสมุด การสมัครสมาชิกห้องสมุด การต่ออายุสมาชิกห้องสมุด การยืมทรัพยากรสารนิเทศ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการยืมทรัพยากรสารนิเทศ การปรับ เป็นต้น

3.7 ประกาศสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เรื่อง การให้บริการและการจัดกิจกรรมห้องสมุด หมายถึง การดำเนินการจัดการให้บริการห้องสมุด การฝึกอบรม และการ

จัดกิจกรรมเชิงรุกของสำนักหอสมุดกลาง ที่ดำเนินการในแต่ละภาคการปีศึกษาของแต่ละปีการศึกษา ประกอบด้วย วันเวลาเปิดบริการยืมทรัพยากรสารนิเทศ บริการห้องสมุดช่วงเปิดภาคการศึกษา วันดำเนินการคืนทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดค้างส่ง จ่ายค่าปรับค้างชำระ หรือรายการแจ้งหายก่อนลงทะเบียนเรียน เป็นต้น

3.8 ทรัพยากรสารนิเทศ หมายถึง ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือ วิทยานิพนธ์/ปริญญานิพนธ์ งานวิจัย นวนิยาย เรื่องสั้น วารสารฉบับล่วงเวลา แผ่นซีดีที่มากับหนังสือ/วารสาร และสื่อโสตทัศนวัสดุ เป็นต้น

3.9 ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ หมายถึง ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มาจากคำว่า The Integrated Library System หรือ The Automated Library System หรือ The Library Automation System ซึ่งหมายถึง ระบบการทำงานของห้องสมุดที่มีการนำเอาอุปกรณ์ประมวลผล ซึ่งประกอบด้วยฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มาใช้ เพื่อการจัดการงานของห้องสมุดในลักษณะผสมผสาน มีการทำงานร่วมกันหรือเชื่อมโยงกัน ระหว่างระบบงานต่างๆ ของห้องสมุด ได้แก่ งานจัดหา งานทำรายการ งานบริการยืมคืน งานสืบค้นข้อมูล และการจัดการวารสาร เป็นต้น

3.10 ระบบห้องสมุดอัตโนมัติโมดูล Circulation (Circulation module) เป็นระบบย่อยที่ให้ใช้การให้บริการแก่สมาชิกห้องสมุดในเรื่องการยืม (Check-out) การคืน (Check-in) การยืมต่อ (Renewal) การปรับ (Fine) และการจอง (Hold) โดยใช้ฐานข้อมูลแบบรวมศูนย์ ระบบสามารถให้บริการร่วมกันระหว่างสาขาห้องสมุดได้ โดยผู้ใช้บริการแต่ละคนจะต้องเป็นสมาชิกของสาขาใดสาขาหนึ่ง แต่สามารถใช้บริการที่สาขาอื่นได้

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities) :

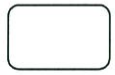
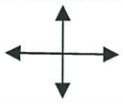
4.1 ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง มีหน้าที่ อนุมัติ เห็นชอบ สั่งการและลงนามประกาศการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง และประกาศการให้บริการและการจัดกิจกรรมห้องสมุด เพื่อดำเนินการไปด้วยความเหมาะสม และเรียบร้อยในการบริการยืมคืนทรัพยากรสารนิเทศ

4.2 บรรณารักษ์/นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการระบบ การกำหนดนโยบายด้านสมาชิก นโยบายยืม-คืน นโยบายค่าปรับ นโยบายการทวง นโยบายการบล็อค และกฎการยืมข้ามสาขา เป็นต้น

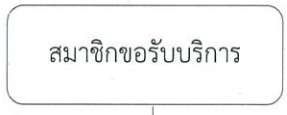
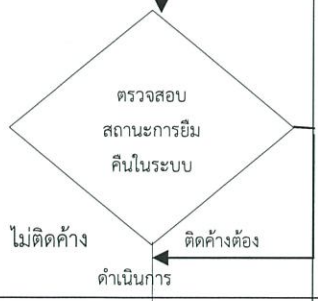
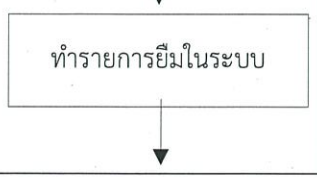
4.3 บรรณารักษ์/ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด มีหน้าที่ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารนิเทศที่จัดให้บริการทุกรูปแบบ การยืมต่อ การจอง การจ่ายค่าปรับ การติดตามทวงทรัพยากรสารนิเทศเกินกำหนดส่ง และแก้ไขปัญหาและประสานกับงานที่เกี่ยวข้อง กรณีมีปัญหาในการให้บริการยืมคืนทรัพยากรสารนิเทศ ไม่เป็นไปตามนโยบายและเงื่อนไขที่กำหนด

5. ระเบียบปฏิบัติ/ขั้นตอน (Procedure) :

- **ความหมายของเครื่องหมายต่างๆ ในการจัดทำผังกระบวนงาน**

เครื่องหมาย	ความหมาย	เครื่องหมาย	ความหมาย
	เริ่มต้น/สิ้นสุด (Start/Finish)		ทิศทางขั้นตอนการดำเนินงาน (Flow)
	พิจารณา (Decision) เช่น อนุมัติ/ไม่อนุมัติ		จุดเชื่อมต่อการดำเนินงาน (Connection)
	ดำเนินการ (Activity)		สื่อสาร เช่น เจ้าหน้าที่ต้องหารือ ผอ. ก่อนการดำเนินการ / โทรศัพท์แจ้งผู้รับบริการ

- **ผังกระบวนงาน** (Workflow)

ลำดับ	ผังกระบวนงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
5.1		1 นาที	สมาชิกขอรับบริการยืมทรัพยากรสารนิเทศ ผ่านบรรณารักษ์ หรือผ่านตู้ยืมด้วยตนเอง Self check	-	บรรณารักษ์
5.2		1 นาที	สมาชิกแสดงบัตร และทำรายการยืมในระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อตรวจสอบสถานะสมาชิก กรณีสมาชิกมีภาระการยืมในระบบต้องดำเนินการคืนและจ่ายค่าปรับ ก่อนทำรายการยืม	-	บรรณารักษ์
5.3		2 นาที	ทำรายการยืมในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ หรือการยืมด้วยตนเอง (Selft check out) สแกนบัตรและทำรายการยืม	- บัตรกำหนดส่ง - สลิปรายการยืม	บรรณารักษ์

5.4	ประทับตราวันกำหนดส่ง	1 นาที	ประทับวันกำหนดส่ง และมอบเล่ม/แผ่น/ฉบับให้สมาชิก	บัตรกำหนดส่ง	บรรณารักษ์
5.5	สมาชิกติดต่อคืนทรัพยากรสารนิเทศ	1 นาที	สมาชิกติดต่อการคืนทรัพยากรสารนิเทศ โดยคืนผ่านเคาน์เตอร์บริการ หรือคืนผ่านตู้คืนด้วยตนเอง (Book return)	-	บรรณารักษ์
5.6	ทำรายการคืนในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	3 นาที	ทำรายการคืนในระบบห้องสมุดอัตโนมัติทีละรายการ ตรวจสอบความถูกต้อง และหากทรัพยากรสารนิเทศเกินกำหนดส่ง สมาชิกดำเนินการจ่ายค่าปรับหรือสมาชิกขอผ่อนชำระการส่งค่าปรับ	สลิปรายการคืน	บรรณารักษ์
5.7	ประทับตราวันรับคืน	1 นาที	ประทับตราวันรับคืนและนำตัวเล่ม/ฉบับ/รายการ เตรียมขึ้นชั้นให้บริการ	บัตรกำหนดส่ง	บรรณารักษ์

- **รายละเอียดระเบียบปฏิบัติ/ขั้นตอน (Procedure) :**

5.1 สมาชิกขอรับบริการยืมคืนทรัพยากรสารนิเทศ

5.1.1 สมาชิกขอรับบริการยืมทรัพยากรสารนิเทศ ผ่านบรรณารักษ์ หรือผ่านตู้ยืมด้วยตนเอง Self check

5.1.2 บรรณารักษ์/ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดแจ้งขอรับนักศึกษากรณีเป็นนักศึกษา และขอรับบัตรพนักงาน/ข้าราชการ กรณีเป็นพนักงาน/ข้าราชการของสถาบัน และหากสมาชิกไม่ได้นำบัตรดังกล่าวให้ดำเนินการขอบัตรประชาชนแทน เพื่อตรวจสอบและยืนยันการเป็นสมาชิกห้องสมุด

5.2 ดำเนินการตรวจสอบสถานะการยืมคืนในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โมดูล Circulation

5.2.1 สมาชิกแสดงบัตร บรรณารักษ์/ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดสแกนบาร์โค้ดในเมนูรายการยืม ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อตรวจสอบรายการยืม และสถานะการหมดอายุของสมาชิก

5.2.2 กรณีสมาชิกมีการยืมในระบบเกินกำหนดส่งต้องดำเนินการคืนและจ่ายค่าปรับ ก่อนทำรายการยืม และหากสมาชิกมีรายการค้างค่าปรับให้ดำเนินการจ่ายค่าปรับ

5.2.3 กรณีสมาชิกมีสถานะการหมดอายุสมาชิก ให้ดำเนินการตรวจสอบการลงทะเบียนกรณีเป็นนักศึกษา หรือการหมดสัญญาจ้างกรณีเป็นพนักงาน/ลูกจ้างของสถาบัน และต่ออายุสมาชิกหากดำเนินการไปตามเงื่อนไขที่กำหนด

5.3 ทำรายการยืมในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

5.3.1 บรรณารักษ์ทำรายการยืมในระบบห้องสมุดอัตโนมัติทีละรายการจนครบตามรายการที่แจ้งยืม และตรวจสอบรายการยืมในระบบให้ตรงกับตัวเล่ม/รายการที่ยืม

5.3.2 กรณีสมาชิกห้องสมุดทำรายการยืมด้วยตนเองผ่านตู้ยืมหนังสือ (Selft check out) สมาชิกสแกนบัตรนักศึกษาและวางตัวเล่มหนังสือ ตรวจสอบรายการยืมให้ครบตามจำนวนที่ยืม และรับสลิปบันทึกรายการยืม กรณีไม่สามารถทำรายการยืมได้ให้ติดต่อบรรณารักษ์เพื่อตรวจสอบรายการ

5.4 ประทับตราวันกำหนดส่ง

5.4.1 บรรณารักษ์/ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดประทับวันกำหนดส่งในบัตรกำหนดส่ง พร้อมแจ้งวันกำหนดส่ง และมอบเล่ม/แผ่น/ฉบับให้สมาชิก

5.5 สมาชิกติดต่อคืนทรัพยากรสารนิเทศ

5.5.1 สมาชิกติดต่อการคืนทรัพยากรสารนิเทศ โดยคืนผ่านเคาน์เตอร์บริการ หรือคืนผ่านตู้ตืนด้วยตนเอง (Book return)

5.6 ทำรายการคืนในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

5.6.1 ทำรายการคืนในระบบห้องสมุดอัตโนมัติทีละรายการ ตรวจสอบความถูกต้อง

5.6.2 กรณีทรัพยากรสารนิเทศเกินกำหนดส่ง สมาชิกดำเนินการจ่ายค่าปรับตามรายการที่ยืม หรือสมาชิกขอผ่อนชำระการส่งค่าปรับตามระยะเวลาที่กำหนด

5.7 ประทับตราวันรับคืน

5.7.1 ประทับตราวันรับคืนและนำตัวเล่ม/ฉบับ/รายการ เตรียมขึ้นชั้นให้บริการ

6. เอกสารอ้างอิง (Reference Document) :

6.1 ประกาศการใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

6.2 ประกาศการให้บริการและการจัดกิจกรรมห้องสมุด ประจำปีการศึกษา 2563

7. แบบฟอร์มที่ใช้ (Form) :

-