

คู่มือการปฏิบัติงาน  
สำนักวิทยบริการ

# คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการระบบบริการค้ำทร้าพยากรสารสนเทศ

ของสำนักวิทยบริการ

โดย

นางสาวสุปรียา มหาสมบัติกุล

นายภาณุวัฒน์ สะมะอุน

## สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	4
2. ขอบเขต	4
3. คำจำกัดความ	4
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
5. การตรวจสอบเอกสาร	4-5
6. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)	6
7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	7
8. แนวทางในการปฏิบัติของบุคลากร	8
9. มาตรฐานคุณภาพงาน	8
10. ระบบติดตามประเมินผล	8
11. เอกสารอ้างอิง	8
12. แบบฟอร์มที่ใช้	8
13. ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา	9
<b>ภาคผนวก</b>	<b>10</b>
ก. ตัวอย่างแบบฟอร์ม	11
ข. กฎระเบียบ/คำสั่ง	12
ค. บันทึกที่เกี่ยวข้อง	13
...	
N. ประวัติของผู้จัดทำ	14-15

## คู่มือการปฏิบัติงาน

### กระบวนการ..ระบบบริการคืนทรัพยากรสารสนเทศ...

#### 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้สำนักวิทยบริการมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

1.2 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

1.3 เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการระบบบริการคืนทรัพยากรสารสนเทศสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องซึ่งจะสอดคล้องและเอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินงานด้านบริการของสำนักวิทยบริการ

#### 2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานตั้งแต่ผู้ใช้บริการนำหนังสือมาคืนติดต่อบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่สารสนเทศ ถึง ขั้นตอนที่ใช้บริการได้ยืมต่อหนังสือ และค่าปรับการยืมเกิน

#### 3. คำจำกัดความ

ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ วารสาร รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ และเอกสารอื่นๆที่รวบรวมไว้ในสำนักวิทยบริการ

ระบบการยืม-คืน เป็น ระบบงานหนึ่งในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ OPAC ของนวสาร

ผู้ใช้บริการ ได้แก่ อาจารย์ นิสิต และเจ้าหน้าที่

บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่สารสนเทศ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำสำนักวิทยบริการ

#### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่สารสนเทศ มีหน้าที่ เปิดระบบการยืม-คืน ดำเนินการตรวจสอบสถานะของผู้ยืม และตรวจสอบหนังสือที่นำมาคืนของผู้ใช้บริการว่ามีค่าปรับหรือไม่

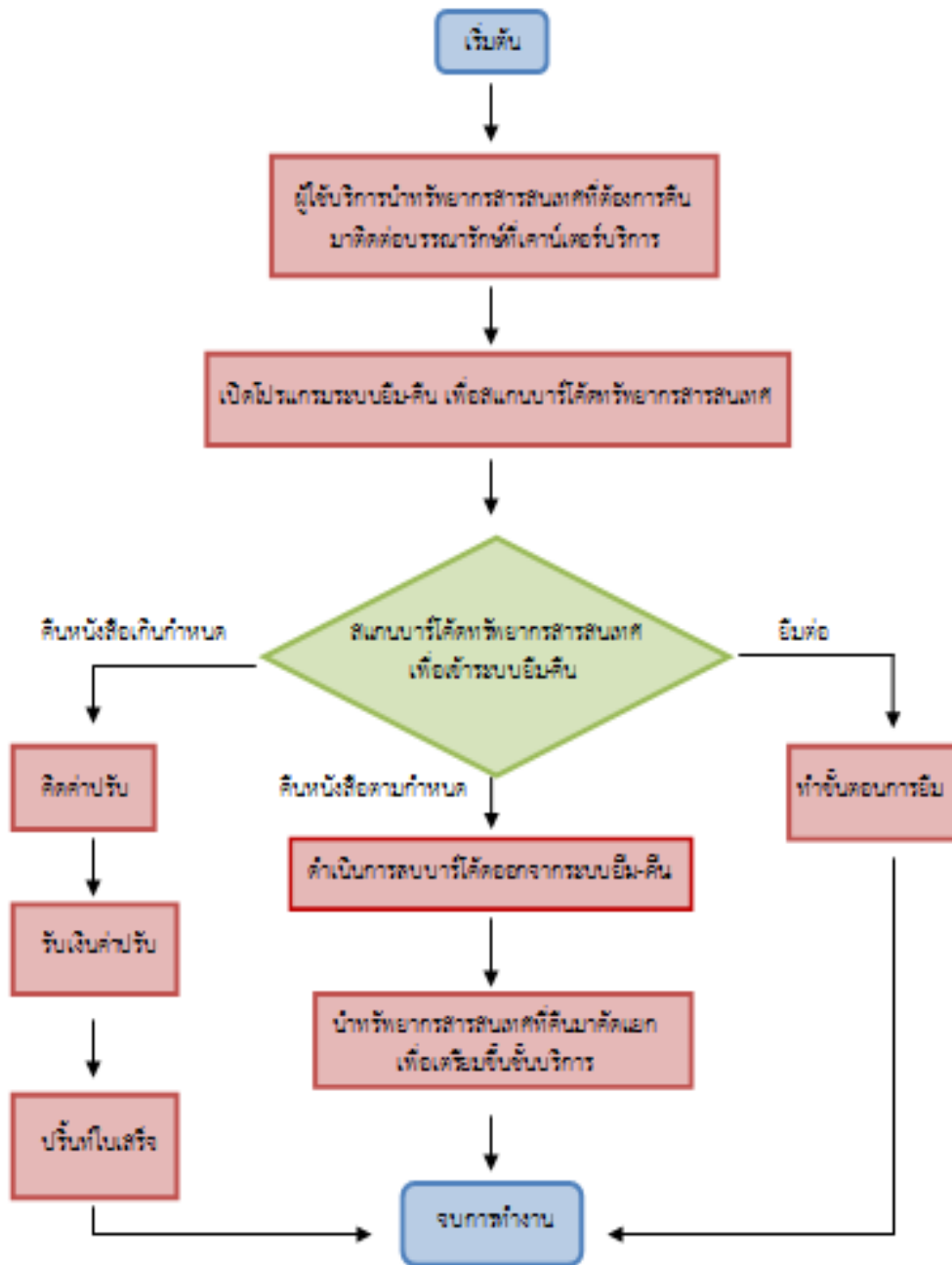
#### 5. การตรวจเอกสาร

สำนักวิทยบริการมีกฎระเบียบการคืนและยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศที่บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่สารสนเทศต้องเรียนรู้ และต้องตรวจสอบเอกสารตามกฎระเบียบ ดังนี้

- ผู้คืนหรือยืมต่อจะต้องนำบัตรประจำตัวนักศึกษา หรือบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่อาจารย์มายืมด้วยตนเองเท่านั้น ห้ามใช้บัตรผู้อื่นโดยเด็ดขาด
- ไม่อนุญาติให้ผู้ยืมคนเดียว ยืมทรัพยากรสารสนเทศที่มีชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง ซ้ำกันได้มากกว่า 1 เล่ม
- ผู้ยืมมีสิทธิ์ยืมทรัพยากรสารสนเทศรายการเดิมต่อได้อีก 1 ครั้งเท่านั้น โดยทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมต่อนั้นจะต้องไม่เกินกำหนดส่ง ไม่มีค่าปรับ หรือไม่มีผู้อื่นจองไว้
- ผู้ที่ต้องการยืมต่อจะต้องนำทรัพยากรสารสนเทศมายืมต่อด้วยตนเองพร้อมทั้งนำบัตรนักศึกษา หรือบัตรเจ้าหน้าที่ อาจารย์มาแสดงด้วย

- ผู้ที่ต้องการยืมต่อจะต้องแจ้งความจำนงกับเจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์ว่าต้องการคืนและยืมต่อ มิฉะนั้นจะไม่มีสิทธิ์ยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศนั้นได้อีก

## 6. ฟังก์ชันการปฏิบัติงาน (Work Flow)



## หมายเหตุ

- จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
- กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
- ◇ การตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบ การอนุมัติ
- ↓ แสดงถึงทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวกองงาน



## 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงานการยืมทรัพยากรสารสนเทศ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
1. ผู้ใช้บริการนำหนังสือมาคืนที่เคาน์เตอร์บริการ	1.1 การคืนทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ให้บริการนำบัตรนักศึกษาและทรัพยากรสารสนเทศมาด้วยทุกครั้ง หรือต่ออายุทรัพยากรสารสนเทศก็ต้องนำทรัพยากรสารสนเทศมาด้วยทุกครั้ง เมื่อมาที่เคาน์เตอร์บริการแล้วแจ้งกับเจ้าหน้าที่ได้เลยว่าต้องการที่จะยืมต่อหรือคืนทรัพยากรสารสนเทศ ถ้าหากมีค่าปรับในการยืมเกินเวลาจะต้องเสียค่าปรับตามที่กำหนด
2. เปิดโปรแกรมการยืม-คืน	2.1 ผู้ใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศแสดงบัตรประจำตัวอาจารย์ นิสิต หรือเจ้าหน้าที่ เพื่อให้บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่สารสนเทศตรวจสอบความถูกต้องตัวบุคคลตามบัตรที่ยื่นกับทางสำนักวิทยบริการ 2.2 เปิดระบบยืม-คืนโดยเข้าที่โปรแกรม Cicalation
3. สแกนบาร์โค้ดหนังสือว่าผู้บริการจะ คืน หรือ ยืมต่อ	3.1 การเปิดระบบยืม-คืนเพื่อสแกนรายชื่อสามารถเข้าได้ตามลำดับดังนี้ 1. เข้าที่โปรแกรม Cicalation โดยใช้รหัส user : Administrator / password : nvs2 และ Login 2. คลิกที่ “ระบบบริการ ยืม-คืน อัตโนมัติ” ที่ช่องสี่เหลี่ยมด้านซ้ายจากนั้นเลือกคำว่า “โปรแกรม” และคลิก “01. การยืม-คืน-ยืมต่อ” 3. พิมพ์หรือสแกนบาร์โค้ดแล้วจะมีประวัติของผู้ใช้บริการออกมา ถ้าต้องการคืนให้คลิก 2 ครั้ง ที่เลขบาร์โค้ด หรือถ้าการยืมต่อให้คลิกในช่องสี่เหลี่ยมที่ช่องยืมต่อแล้วคลิก 2 ครั้ง ที่เลขบาร์โค้ด
4. สบบาร์โค้ดออกจากระบบ	4.1 ถ้าต้องการคืนให้คลิก 2 ครั้ง ที่เลขบาร์โค้ด หรือถ้าการยืมต่อให้คลิกในช่องสี่เหลี่ยมที่ช่องยืมต่อแล้วคลิก 2 ครั้ง ที่เลขบาร์โค้ด
5. คิดค่าปรับและรับเงินค่าปรับ	5.1 ในการคิดค่าปรับการยืมทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดนั้น ทางสำนักวิทยบริการจะคิดวันละ 5 บาท ต่อ 1 เล่มโดยการชำระค่าปรับให้ทำตามขั้นตอนดังนี้ 1. เมื่อคลิกเลขบาร์โค้ดออกแล้วจะมีมีจำนวนค่าปรับขึ้นมาด้านล่างของโปรแกรม 2. จากนั้นให้คลิกที่ชำระค่าปรับโดยจะเป็นรูปภาพพวงเงินสีเขียว และคลิกคำนวณค่าปรับใหม่ที่รูปลูกศร 2 อัน 3. ถ้าต้องการลดค่าปรับให้บันทึกเลขลงไปในส่วนลด 4. เปลี่ยนสถานะจาก Pending เป็น Complete 5. เปลี่ยนสถานะใบเสร็จจาก Pending เป็น Closed และบันทึกที่รูปแผ่นดิส
6. ปรีนใบเสร็จ	6.1 ต่อจากข้อ 5 ในหน้าชำระค่าปรับให้คลิกคำว่าพิมพ์ที่รูปเครื่องปรีน และปรีนใบเสร็จออกมาให้ผู้บริการ
7. นำหนังสือที่คืนมาคัดแยกเพื่อขึ้นชั้นบริการ	7.1 นำทรัพยากรสารสนเทศที่ได้คืนมาคัดแยกตามหมวดหมู่เพื่อง่ายต่อการนำขึ้นชั้นบริการ



## 8. แนวทางในการปฏิบัติของบุคลากร

บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่สารสนเทศต้องตรวจสอบเอกสารเกี่ยวกับการคืนให้ถูกต้องในทุกๆครั้งที่มีการคืนทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ทรัพยากรสารสนเทศ ตรวจสอบว่าใช้หนังสือของสำนักวิทยบริการหรือไม่

## 9. มาตรฐานคุณภาพงาน

บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่สารสนเทศดำเนินขั้นตอนการยืมหนังสือเข้าระบบการยืม-คืนในระบบห้องสมุดอัตโนมัติของสำนักวิทยบริการ ในระยะเวลา 3 นาที ต่อผู้ใช้บริการ 1 คน พร้อมทั้งแจ้งวันกำหนดส่งกับผู้ใช้บริการ

## 10. ระบบติดตามประเมินผล

ผู้ใช้บริการใช้เวลาในการการยืมทรัพยากรสารสนเทศที่เคาน์เตอร์บริการได้อย่างรวดเร็ว ภายใน 3 นาที

## 11. เอกสารที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

1. คู่มือการใช้บริการสำนักวิทยบริการ
2. บันทึกข้อความค่าปรับหนังสือ

## 12. แบบฟอร์มที่ใช้

1. ใบเสร็จชำระค่าปรับ

## 13. ปัญหา / ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา

ที่	ผังกระบวนการ	ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ ลดความเสี่ยง
1	ทรัพยากรสารสนเทศสูญหาย และความไวของระบบอินเทอร์เน็ต	1. ความเสถียรของอินเทอร์เน็ต	1. หากอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่สารสนเทศจะรับหนังสือและจดบันทึกรหัสสมาชิกห้องสมุดเพื่อที่จะได้คีย์ข้อมูลออกเมื่ออินเทอร์เน็ตเสถียร

## ภาคผนวก

แบบฟอร์มการกรอกประวัติสมาชิกใหม่

## ห้องสมุด วิทยาลัยราชพฤกษ์

## ใบเสร็จรับเงิน

วันที่ : 4 สิงหาคม 2560 เวลา : 16:08:41

ชื่อ : สถาบันพัฒนฯ สหะฮอน เลขที่ : 00000000009867

เลขทะเบียน	ชื่อเรื่อง	ค่าปรับ
3K000000369	เก่งอังกฤษพิชิตความเครียด เล่ม 1	610.00
3K000001655	จากแผ่นดินจักรพรรดิ สู่น้ำโลกใหม่ มหาอำนาจ	610.00
รวมค่าปรับ	1,220.00 บาท	จำนวนรายการ 2 รายการ
ค่าธรรมเนียม(อื่นๆ)	0.00 บาท	
ส่วนลด	1,220.00 บาท	
รวมเป็นเงิน	0.00 บาท	


ระเบียบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

## ระเบียบการยืม - คืน

1. ผู้มีสิทธิ์ยืมทรัพยากรฯ จะต้องเป็นสมาชิกของห้องสมุดฯ เท่านั้น
2. ผู้ยืมจะต้องนำบัตรประจำตัวนักศึกษา หรือบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่อาจารย์มายืมด้วยตนเองเท่านั้น ห้ามใช้บัตรผู้อื่นโดยเด็ดขาด
3. ไม่อนุญาตให้ผู้ยืมคนเดียว ยืมทรัพยากรสารสนเทศที่มีชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง ซ้ำกันได้มากกว่า 1 เล่ม
4. ผู้ยืมมีสิทธิ์ยืมทรัพยากรสารสนเทศรายการเดิมต่อได้อีก 1 ครั้งเท่านั้น โดยทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมต่อนั้นจะต้อง
  - ไม่เกินกำหนดส่ง ไม่มีค่าปรับ หรือไม่มีผู้อื่นจองไว้
  - ผู้ที่ต้องการยืมจะต้องนำทรัพยากรสารสนเทศมายืมต่อด้วยตนเองพร้อมทั้งนำบัตรนักศึกษา หรือบัตรเจ้าหน้าที่ อาจารย์มาแสดงด้วย
  - ผู้ที่ต้องการยืมจะต้องแจ้งความจำนงกับเจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์ว่าต้องการคืนและยืมต่อ มิฉะนั้นจะมีสิทธิ์ยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศนั้นได้อีก

ทรัพยากร	ผู้ใช้	จำนวน	ระยะเวลา/วัน	ค่าปรับ/เล่ม	หมายเหตุ
หนังสือ	อาจารย์	10	30	5 บาท	นับรวมทุกทรัพยากร
	เจ้าหน้าที่	5	14	(ไม่นับวันหยุด)	
	นักศึกษา	5	7		
CD	อาจารย์	2 เรื่อง	7 วัน	10 บาท	
	เจ้าหน้าที่			(ไม่นับวันหยุด)	
	นักศึกษา				

บันทึกข้อความค่าปรับหนังสือ

 <b>บันทึกข้อความ</b> <b>Memorandum</b>		
<b>จากท่านใด/จาก (From)</b> <b>สำนักวิทยบริการ</b>	<b>เรียน (To)</b> <b>คณ.ดร.รังษิณีโกมล วิมลประวีร์</b>	<input type="checkbox"/> <b>ด่วนที่สุด (Extremely Urgent)</b> <input type="checkbox"/> <b>ด่วน (Urgent)</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>ปกติ (Regular)</b>
<b>เรื่อง (Subject)</b> <b>คณาจารย์</b>	<b>เลขที่ (No)</b>	<b>วันที่ลงมือ (Date/ Month/ Year)</b> <b>7 กรกฎาคม 2560</b>
<b>สิ่งที่ส่งมาด้วย (Enclosure)</b>		
<input checked="" type="checkbox"/> <b>เพื่อทราบ (For your information)</b> <input type="checkbox"/> <b>เพื่อพิจารณา (For your consideration)</b> <input type="checkbox"/> <b>เพื่อลงนาม/เห็นชอบ (For your approval)</b>	<input type="checkbox"/> <b>เพื่อลงนาม (For your signature)</b> <input type="checkbox"/> <b>เพื่อส่งไปรษณีย์ (Please handle)</b> <input type="checkbox"/> <b>เพื่อเก็บเอกสาร (Please file)</b>	<input type="checkbox"/> <b>เพื่อส่งคืน (Please return)</b> <input type="checkbox"/> <b>เพื่อส่งต่อ (Please forward to) .....</b> .....
<p style="text-align: center;">ตามที่อาจารย์ได้รับวิชาหนังสือ จำนวน 4 ก่อ่ง ให้แก่สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เพื่อไปปฏิบัติงานในการศึกษาค้นคว้าของคณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนิสิตมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา</p> <p style="text-align: center;">สำนักวิทยบริการได้รับหนังสือดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว ขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อของอาจารย์มา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากอาจารย์อีกในโอกาสต่อไป</p> <p style="text-align: right; margin-top: 20px;"> <b>ขอเรียน</b>.....            (อาจารย์ถาวรพร วัฒนชัยคุณ)  <b>ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ</b> </p>		



## ประวัติของผู้จัดทำ

ชื่อ : นางสาวสุปรียา มหาสมบัติกุล  
ตำแหน่ง : บรรณารักษ์  
หัวข้อคู่มือการปฏิบัติงาน : กระบวนการระบบการคืนทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ



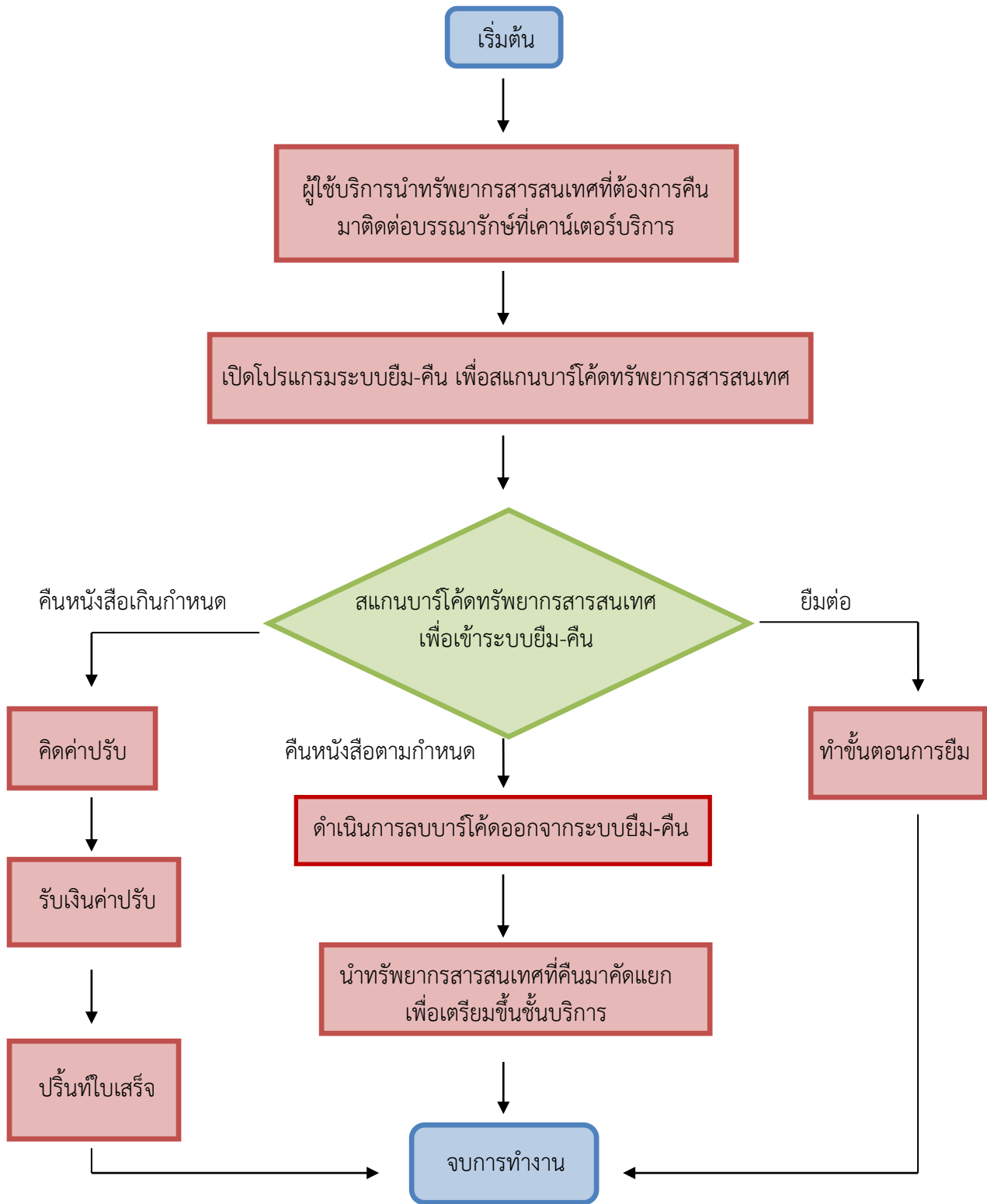
## ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ : นายภาณุวัฒน์ สมะฮุน

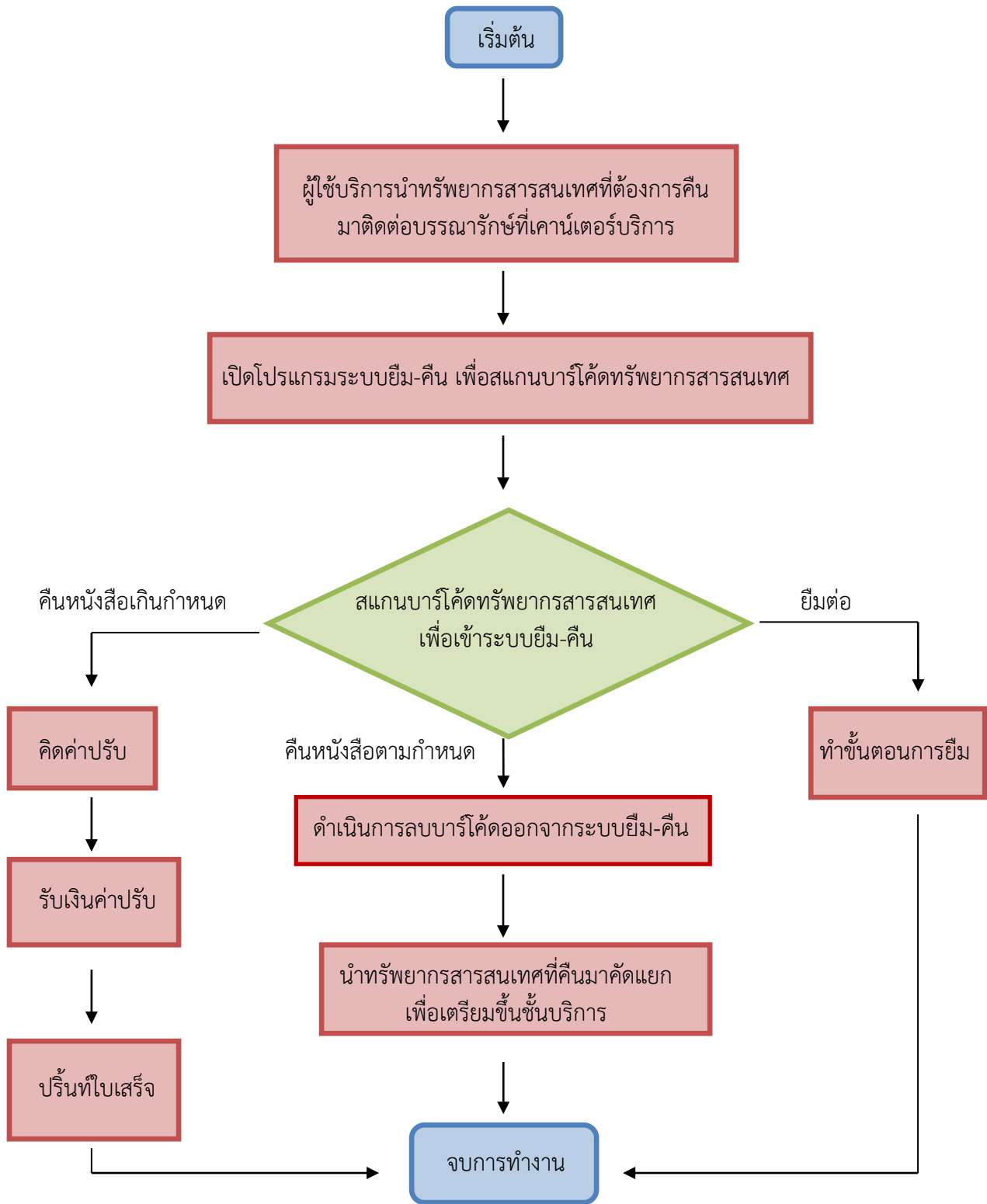
ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่สารสนเทศ

หัวข้อคู่มือการปฏิบัติงาน : กระบวนการระบบการคืนทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ

# ระบบบริการคืนทรัพย์สินสารสนเทศ ปี2559



# ระบบบริการคืนทรัพย์สินสารสนเทศ ปี2559



ผังกระบวนการ / งาน (Work flow)

ชื่อกระบวนการ.....ระบบบริการคืนทรัพย์สินทรพยากรสารสนเทศ.....  
 ข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการ.....ดำเนินการคืนให้ผู้ใช้บริการได้สำเร็จ.....  
 ตัวชี้วัดสำคัญของกระบวนการ.....จำนวนทรพยากรสารสนเทศที่ถูกคืน.....

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
1		1 นาที	ผู้ให้บริการนำทรัพย์สินทรพยากรสารสนเทศที่จะคืนมาติดต่อที่เคาน์เตอร์บริการ เพื่อแจ้งขอยืมทรพยากรสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ใช้บริการคืนทรัพย์สินทรพยากรสารสนเทศในห้องสมุดได้สะดวกรวดเร็ว</li> <li>- มีความพึงพอใจในการให้บริการ</li> </ul>	ทรพยากรสารสนเทศ	บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่สารสนเทศ
2		1 นาที	เปิดโปรแกรมการยืม-คืน เพื่อทำการสแกนทรพยากรสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความทรพยากรณ์สารสนเทศว่ามีารชำรุดหรือไม่</li> </ul>	ทรพยากรสารสนเทศ	บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่สารสนเทศ
3		2 นาที	เปิดระบบยืม-คืน เพื่อสแกนบาร์โค้ดทรพยากรสารสนเทศเพื่อทำการออกจากระบบยืม-คืน หรือหรือถ้าผู้บริการต้องการยืมต่อสามารถทำได้ตามผังกระบวนการยืมทรพยากรสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ตรวจสอบให้ติว่าทรพยากรสารสนเทศเล่มไหนคืนหรือยืมต่อ</li> </ul>	ทรพยากรสารสนเทศ	บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่สารสนเทศ
4		1 นาที	ทำการคลิกบาร์โค้ดออกเพื่อทำการนำทรพยากรสารสนเทศออกจากระบบ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบเลขบาร์โค้ดให้ตรงกับทรพยากรสารสนเทศที่กำหนด</li> </ul>	ทรพยากรสารสนเทศ	บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่สารสนเทศ

5		1 นาที	ทำการคิดค่าปรับและเก็บเงินกับผู้ใช้บริการ สำหรับผู้ใช้บริการที่ทำการยืมทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนด	- แจ้งค่าปรับให้ผู้ใช้บริการทราบ - เก็บเงินกับผู้ใช้บริการ	ค่าปรับการยืมทรัพยากรเกินกำหนด	บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่สารสนเทศ
6		2 นาที	ทำการปรับใบเสร็จให้กับผู้ใช้บริการเพื่อยืนยันการชำระเงิน	- ตรวจสอบความถูกต้องในการชำระเงินในใบเสร็จให้เรียบร้อย	ใบเสร็จการชำระเงิน	บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่สารสนเทศ
7		10 นาที	นำทรัพยากรสารสนเทศที่ได้ทำการคืนมาแล้วมาแยกหมวดหมู่เพื่อทำการนำขึ้นชั้นบริการอย่างสะดวก	- ตรวจสอบเช็คทรัพยากรสารสนเทศก่อนขึ้นชั้นบริการ	ทรัพยากรสารสนเทศ	บรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่สารสนเทศ