

คู่มือการปฏิบัติงาน
สำนักวิทยบริการ

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการระบบบริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ

ของสำนักวิทยบริการ

โดย

นางสาวสุปรียา มหาสมบัติกุล

นายภาณุวัฒน์ สมะอุน

นายพีรวัฒน์ ไตรวัฒนาถาวร

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
8. แนวทางในการปฏิบัติของบุคลากร	8
9. มาตรฐานคุณภาพงาน	8
10. ระบบติดตามประเมินผล	8
11. เอกสารอ้างอิง	8
12. แบบฟอร์มที่ใช้	8
13. ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา	9
ภาคผนวก	10
ก. ตัวอย่างแบบฟอร์ม	11
ข. กฎระเบียบ/คำสั่ง	12
ค. บันทึกที่เกี่ยวข้อง	13
...	
N. ประวัติของผู้จัดทำ	14-16

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการ..ระบบบริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ...

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้สำนักวิทยบริการมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

1.2 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

1.3 เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการระบบบริการยืมทรัพยากรสารสนเทศสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องซึ่งจะสอดคล้องและเอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินงานด้านบริการของสำนักวิทยบริการ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานตั้งแต่ผู้ใช้บริการนำหนังสือที่ต้องการยืมมาติดต่อบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่สารสนเทศ ถึง ขั้นตอนที่ใช้บริการได้ยืมหนังสือไป

3. คำจำกัดความ

ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ วารสาร รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ และเอกสารอื่นๆที่รวบรวมไว้ในสำนักวิทยบริการ

ระบบการยืม-คืน เป็น ระบบงานหนึ่งในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ OPAC ของนวสาร

ผู้ใช้บริการ ได้แก่ อาจารย์ นิสิต และเจ้าหน้าที่

บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่สารสนเทศ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำที่สำนักวิทยบริการ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่สารสนเทศ มีหน้าที่ เปิดระบบการยืม-คืน ดำเนินการตรวจสอบสถานะของผู้ยืม และบันทึกรายละเอียดข้อมูลของผู้ยืมลงระบบ ประทับตราวันกำหนดส่งในหนังสือ

5. การตรวจเอกสาร

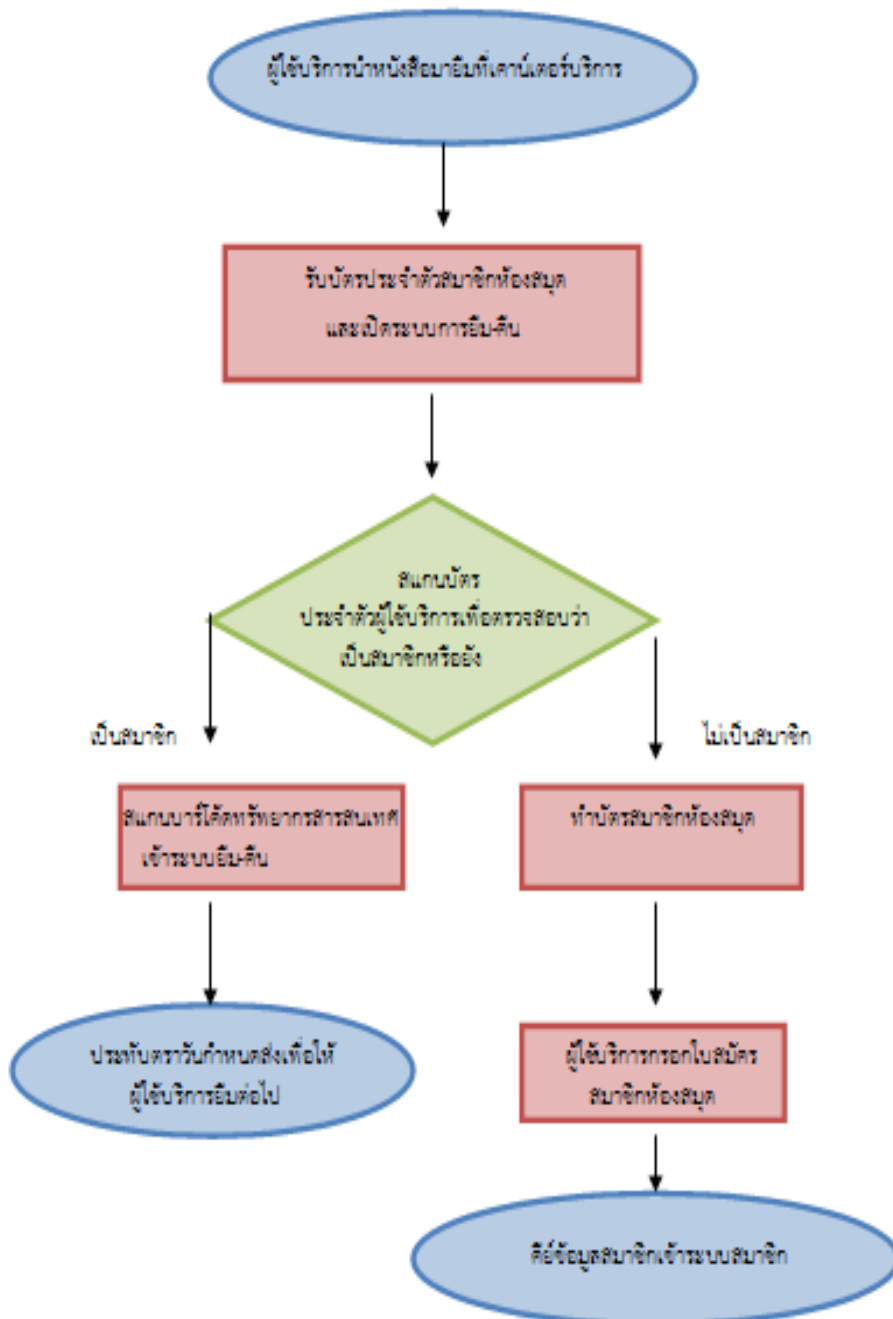
สำนักวิทยบริการมีกฎระเบียบการยืมทรัพยากรสารสนเทศที่บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่สารสนเทศต้องเรียนรู้ และต้องตรวจสอบเอกสารตามกฎระเบียบ ดังนี้

- ผู้มีสิทธิยืมทรัพยากรฯ จะต้องเป็นสมาชิกของห้องสมุดฯ เท่านั้น
- ผู้ยืมจะต้องนำบัตรประจำตัวนักศึกษา หรือบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่อาจารย์มายืมด้วยตนเองเท่านั้น ห้ามใช้บัตรผู้อื่นโดยเด็ดขาด
- ไม่อนุญาตให้ผู้ยืมคนเดียว ยืมทรัพยากรสารสนเทศที่มีชื่อเรื่อง ชื่อผู้แต่ง ซ้ำกันได้มากกว่า 1 เล่ม
- ผู้ยืมมีสิทธิยืมทรัพยากรสารสนเทศรายการเดิมต่อได้อีก 1 ครั้งเท่านั้น โดยทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมต่อนั้นจะต้องไม่เกินกำหนดส่ง ไม่มีค่าปรับ หรือไม่มีผู้อื่นจองไว้

- ผู้ที่ต้องการยื่นต่อจะต้องนำทรัพยากรสารสนเทศมายื่นด้วยตนเองพร้อมทั้งนำบัตรนักศึกษา หรือบัตรเจ้าหน้าที่ อาจารย์มาแสดงด้วย
- ผู้ที่ต้องการยื่นต่อจะต้องแจ้งความจำนงกับเจ้าหน้าที่หรือบรรณารักษ์ว่าต้องการคืนและยื่นต่อ มิฉะนั้นจะไม่มีสิทธิ์ยื่นต่อทรัพยากรสารสนเทศนั้นได้อีก

6. ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow)

ระบบบริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ปีการศึกษา 2560



หมายเหตุ

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

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงานการยืมทรัพยากรสารสนเทศ

รายละเอียดงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
1. ผู้ใช้บริการนำหนังสือมายืมที่เคาน์เตอร์บริการ	<p>1.1 การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศสามารถสืบค้นได้ทั้งในเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและสอบถามได้ที่เคาน์เตอร์บริการ การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศในเว็บไซต์นั้นจะต้องเข้าใช้โดยวิธีดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เข้าไปที่เว็บไซต์ http://library.rpu.ac.th/ ของ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ 2. คลิกคำว่าสืบค้นทรัพยากรสำนักวิทยบริการ มรพ. 3. ให้เลือกประเภทของผู้ใช้โดยการเปลี่ยน Member เป็น Guest และคลิกที่ Login 4. เลือกเงื่อนไขการสืบค้น เช่น ชื่อเรื่อง, ชื่อผู้แต่ง หรือหัวเรื่อง ฯลฯ และเขียนทรัพยากรที่เราต้องการลงในช่อง “คำสืบค้น” จากนั้นให้คลิก สืบค้น 5. หลังจากแสดงผลการสืบค้นแล้ว ให้เลือกทรัพยากรที่ต้องการโดยจดบันทึก ชื่อเรื่อง, ผู้แต่งและเลขเรียกหนังสือ เพื่อนำไปสืบค้นบนชั้นหนังสือในสำนักวิทยบริการ 6. เมื่อได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการแล้วให้นำมาที่เคาน์เตอร์บริการเพื่อทำการยืมตามขั้นตอนต่อไป
2. แสดงบัตรประจำตัวสมาชิกห้องสมุด และเปิดระบบยืม-คืน	<p>2.1 ผู้ใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศแสดงบัตรประจำตัวอาจารย์ นิสิต หรือเจ้าหน้าที่ เพื่อให้บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่สารสนเทศตรวจสอบความถูกต้องตัวบุคคลตามบัตรที่ยื่นกับทางสำนักวิทยบริการ</p> <p>2.2 เปิดระบบยืม-คืนโดยเข้าที่โปรแกรม Cicalation</p>
3. สแกนบัตรประจำตัวผู้ให้บริการเพื่อตรวจสอบว่าเป็นสมาชิกหรือยัง	<p>3.1 การเปิดระบบยืม-คืนเพื่อสแกนรายชื่อสามารถเข้าได้ตามลำดับดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เข้าที่โปรแกรม Cicalation โดยใช้รหัส user : Administrator / password : nvs2 และ Login 2. คลิกที่ “ระบบบริการ ยืม-คืน อัตโนมติ” ที่ช่องสี่เหลี่ยมด้านซ้ายจากนั้นเลือกคำว่า “โปรแกรม” และคลิก “01. การยืม-คืน-ยืมต่อ” 3. พิมพ์รหัสอาจารย์ นิสิตหรือเจ้าหน้าที่ลงในช่อง “รหัสบาร์โค้ดสมาชิก” ถ้ายังไม่เป็นสมาชิกจะขึ้นคำว่าไม่พบข้อมูลสมาชิก
4. ทำบัตรสมาชิกห้องสมุด	<p>ในกรณีที่ตรวจพบว่า ยังไม่ได้เป็นสมาชิกห้องสมุด</p> <p>4.1 บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่สารสนเทศยื่นเอกสารการสมัครสมาชิกห้องสมุด ให้ผู้ให้บริการกรอกข้อมูลของตนเอง</p>
5. ผู้ให้บริการกรอกใบสมัครสมาชิกห้องสมุด	<p>5.1 ข้อมูลที่ผู้ให้บริการต้องกรอกในใบสมัครสมาชิกห้องสมุด ได้แก่ รหัสประจำตัว, ชื่อ, นามสกุล, สาขา, ที่อยู่, เบอร์โทร, E-mail และเช็คความถูกต้องในการกรอกประวัติส่วนตัว</p>
6. บันทึกข้อมูลสมาชิกเข้าระบบสมาชิก	<p>6.1 ในการบันทึกข้อมูลสมาชิก ให้เข้าไปที่ระบบยืม-คืนเช่นเดียวกันโดยเข้าดังต่อไปนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เข้าที่โปรแกรม Cicalation โดยใช้รหัส user : Administrator / password : nvs2 และ Login 2. คลิกที่ “สมาชิก” ที่ช่องสี่เหลี่ยมด้านซ้ายจากนั้นเลือกคำว่า “โปรแกรม” และคลิก “01. สมาชิก” 3. นำข้อมูลที่ผู้ให้บริการกรอกในใบสมัครสมาชิกบันทึกเข้าไปในระบบสมาชิกโดยเลือกประเภทสมาชิกให้ถูกต้องและบันทึกข้อมูลผู้สมัครสมาชิกให้ครบถ้วน 4. กดรูปแผ่นดิสก์ เพื่อบันทึก
7. สแกนบาร์โค้ดทรัพยากรสารสนเทศ เข้าระบบยืม-คืน	<p>เมื่อดำเนินขั้นตอนการสมัครสมาชิกห้องสมุดเรียบร้อยแล้ว ให้กลับไปเข้าระบบตามข้อ 3</p> <p>7.1 สแกนบาร์โค้ดทรัพยากรสารสนเทศลงในช่องเลขทะเบียนโดยสามารถที่จะพิมพ์หรือสแกนด้วยเครื่องยืมคืนอัตโนมัติก็ได้ และตรวจสอบความถูกต้องให้เรียบร้อย</p>
8. ประทับตราวันกำหนดส่ง	<p>8.1 ประทับตราวันกำหนดส่งให้ผู้บริการทราบโดยตารางกำหนดส่งจะอยู่หน้าสุดท้ายของ</p>

เพื่อให้ผู้ใช้บริการยื่นต่อไป	<p>หนังสือ ซึ่งมีรายละเอียดระยะเวลาการยื่นของสมาชิกแต่ละประเภทดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.อาจารย์ ทำการยื่นออกได้ 30 วัน ต่อ 10 เล่ม 2.นิสิต ป.โทและเจ้าหน้าที่ ทำการยื่นออกได้ 14 วัน ต่อ 5 เล่ม 3.นิสิต ป.ตรี ทำการยื่นออกได้ 7 วัน ต่อ 5 เล่ม <p>*หากทำการยื่นออกเกินวันที่กำหนดทางสำนักฯจะทำการปรับวันละ 5 บาท ต่อ 1 เล่ม*</p>
-------------------------------	---

8. แนวทางในการปฏิบัติของบุคลากร

บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่สารสนเทศต้องตรวจสอบเอกสารเกี่ยวกับการยื่นให้ถูกต้องในทุกๆครั้งที่มีการยื่นทรัพยากรสารสนเทศ เช่น บัตรประจำตัวอาจารย์, เจ้าหน้าที่, นิสิต ให้ตรงตามบุคคลที่ยื่น

9. มาตรฐานคุณภาพงาน

บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่สารสนเทศดำเนินขั้นตอนการยื่นหนังสือเข้าระบบการยื่น-คืนในระบบห้องสมุดอัตโนมัติของสำนักวิทยบริการ ในระยะเวลา 3 นาที ต่อผู้ใช้บริการ 1 คน พร้อมทั้งแจ้งวันกำหนดส่งกับผู้ใช้บริการ

10. ระบบติดตามประเมินผล

ผู้ใช้บริการใช้เวลาในการการยื่นทรัพยากรสารสนเทศที่เคาน์เตอร์บริการได้อย่างรวดเร็ว ภายใน 3 นาที

11. เอกสารที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

1. คู่มือการใช้บริการสำนักวิทยบริการ
2. แผ่นพับประชาสัมพันธ์สำนักวิทยบริการ

12. แบบฟอร์มที่ใช้

1. แบบฟอร์มการกรอกสมาชิกใหม่

13. ปัญหา / ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา

ที่	ผังกระบวนการ	ปัญหา/ ความเสี่ยงสำคัญที่พบในการปฏิบัติงาน	วิธีการแก้ไขปัญหา/ ลดความเสี่ยง
1	รับบัตรประจำตัวสมาชิกห้องสมุดและเปิดระบบยืมคืน	1. ผู้ใช้บริการไม่นำบัตรประจำตัวมาในการยืม 2. ความเสถียรของอินเทอร์เน็ต	1. หากผู้ใช้บริการไม่นำบัตรประจำตัวมา ก็ไม่สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดได้ 2. หากอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่สารสนเทศจะบันทึก ชื่อ, รหัสประจำตัว และเลขบาร์โค้ดหนังสือไว้ เพื่อที่จะได้คีย์ข้อมูลเมื่ออินเทอร์เน็ตเสถียรแล้ว

ภาคผนวก

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มการกรอกประวัติสมาชิกใหม่

สมาชิกใหม่		
เลขประจำตัว	ชื่อ-นามสกุล	สาขา
ที่อยู่		
เบอร์โทร	E-MAIL	หนังสือ
เลขประจำตัว	ชื่อ-นามสกุล	สาขา
ที่อยู่		
เบอร์โทร	E-MAIL	หนังสือ
เลขประจำตัว	ชื่อ-นามสกุล	สาขา
ที่อยู่		
เบอร์โทร	E-MAIL	หนังสือ
เลขประจำตัว	ชื่อ-นามสกุล	สาขา
ที่อยู่		
เบอร์โทร	E-MAIL	หนังสือ
เลขประจำตัว	ชื่อ-นามสกุล	สาขา
ที่อยู่		
เบอร์โทร	E-MAIL	หนังสือ
เลขประจำตัว	ชื่อ-นามสกุล	สาขา
ที่อยู่		
เบอร์โทร	E-MAIL	หนังสือ

ระเบียบการยืม - คิน

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

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				

แบบฟอร์มการยื่นระหว่างห้องสมุด

**แบบฟอร์มการยื่นการขอยืมรายการเอกสารระหว่างศูนย์-นอกสถานที่
ในเครือมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต**

1. ชื่อหนังสือ _____
2. ชื่อผู้แต่ง _____
3. ชื่อนักพิมพ์ _____
4. ปีพิมพ์ _____
5. เลขเรียกหนังสือ (ขอแบบรัฐฯ.ภาคเหนือ) _____

ชื่อผู้ยืม/ยืมชื่อ _____ ตำแหน่ง _____ ชั้นปี _____ สาขาวิชา _____ คณะ _____ ภาควิชา _____ หมายเหตุ : _____	ชื่อขอขยืม/ยืมชื่อขอขยืม _____ วันที่ เดือน พ.ศ. _____ ขอขยืมไปเพื่อ _____ <input type="checkbox"/> ยืมส่วนตัว <input type="checkbox"/> ยืมเพื่อใช้ ชื่อผู้ยืมอื่น _____ วันที่ เดือน พ.ศ. _____
---	---

หมายเหตุ _____

ประวัติของผู้จัดทำ

ชื่อ : นางสาวสุปรียา มหาสมบัติกุล
ตำแหน่ง : บรรณารักษ์
หัวข้อคู่มือการปฏิบัติงาน : กระบวนการระบบการยืมทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ

ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ : นายภาณุวัฒน์ สมะออน
ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่สารสนเทศ
หัวข้อคู่มือการปฏิบัติงาน : กระบวนการระบบการยืมทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ

ชื่อ : นายพีรวัฒน์ ไตรวัฒนาถาวร
ตำแหน่ง : เจ้าหน้าที่สารสนเทศ
หัวข้อคู่มือการปฏิบัติงาน : กระบวนการระบบการยืมทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ