



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการให้บริการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศ
ผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST

สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
5. Work Flow กระบวนการ	2
6. ขั้นตอนการบริการ	3
7. มาตรฐานงาน	18
8. ระบบติดตามประเมินผล	18
9. เอกสารอ้างอิง	18
10. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	18

คู่มือการให้บริการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และเป็นการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐาน เป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

1.2 เพื่อเป็นหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงวิธีการทำงานอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม เพื่อใช้สำหรับการพัฒนา และเรียนรู้ของผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ รวมถึงการยกระดับการปฏิบัติงานไปสู่ความเป็นมืออาชีพ ตลอดจนใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

1.3 เพื่อใช้แสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้รับบริการ ได้รับรู้ เข้าใจกระบวนการปฏิบัติงาน และใช้ประโยชน์จากกระบวนการดังกล่าวเพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

1.4 เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ใช้บริการมีความรู้ ความเข้าใจการให้บริการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST

3. คำจำกัดความ

มาตรฐาน คือ สิ่ง que เป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) เป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยจะมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน

ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ หมายถึง ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง ทรัพยากรสารสนเทศ (Information) คือ วัสดุที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า และวิจัยในรูปแบบต่าง ๆ ทุกสาขาวิชา ประโยชน์ของทรัพยากรสารสนเทศ

บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง บริการที่จัดให้สมาชิกเข้ามาใช้บริการยืม-คืนหนังสือ วัสดุทัศนวัสดุ วารสาร และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องตามระเบียบของศูนย์วิทยบริการโดยต้องติดต่อยืม-คืน ด้วยตนเอง ตามวัน เวลาเปิดทำการ


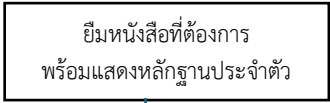
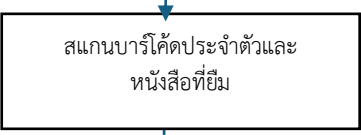
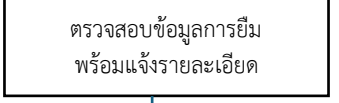
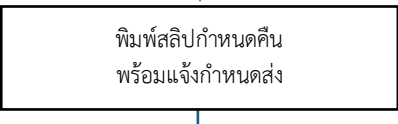
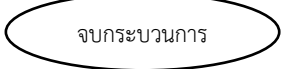
ค่าปรับ หมายถึง ค่าปรับการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	การปฏิบัติ/ กระบวนการ
1	ผู้อำนวยการสถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้	ตรวจสอบ ควบคุม และอนุมัติ
2	ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้	ตรวจสอบและควบคุม
3	หัวหน้างานบริการทรัพยากรการเรียนรู้	ตรวจสอบและควบคุม
4	บรรณารักษ์/ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	ให้บริการ


5. Work Flow กระบวนการยืมทรัพยากรสารสนเทศ

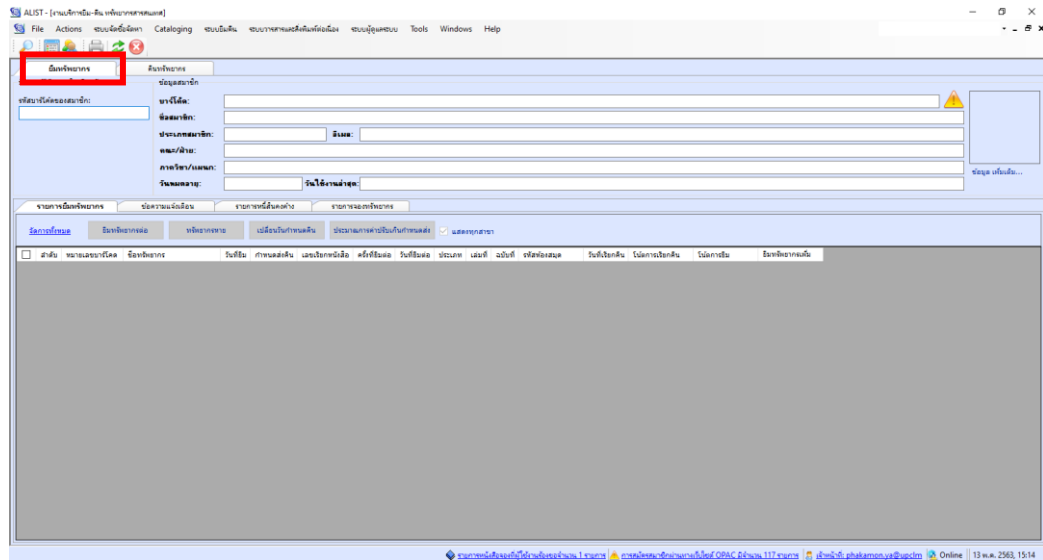
5.1 กระบวนการยืมทรัพยากรสารสนเทศ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
1		-	-	-	-	-
2		ผู้ใช้บริการนำหนังสือที่ต้องการยืม พร้อมบัตรประจำตัวนิสิต หรือ QR CODE ประจำตัว มาที่จุดเคาน์เตอร์บริการ	บรรณารักษ์/ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	1 นาที	-	-
3		บรรณารักษ์/ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ทำการสแกนบาร์โค้ดบัตรประจำตัวนิสิต หรือ QR CODE ประจำตัว และหนังสือที่ใช้บริการยืม	บรรณารักษ์/ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	1 นาที	-	-
4		บรรณารักษ์/ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ตรวจสอบข้อมูลการยืมจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST พร้อมแจ้งรายละเอียดการยืมให้ผู้ใช้บริการทราบ	บรรณารักษ์/ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	1 นาที	-	-
5		บรรณารักษ์/ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด พิมพ์สลิปกำหนดคืน กำหนดส่ง พร้อมกับชี้แจงกำหนดส่งคืนหนังสือพร้อมกับยื่นหนังสือให้ผู้ใช้บริการ	บรรณารักษ์/ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	1 นาที	-	-
6		-	-	-	-	-

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การให้บริการยืมทรัพยากร (Borrow Item)

เลือกเมนู “ระบบยืมคืน” และไปที่ปุ่ม  จะปรากฏหน้าจอการยืมทรัพยากร ดังภาพ



ภาพที่ 1 แสดงหน้าจอการให้บริการยืมทรัพยากร

ปุ่มใช้งานหลักบนหน้าจอ ประกอบด้วย



ใช้สำหรับค้นหาข้อมูล



ใช้สำหรับเปิดหน้าจอการยืม-คืนทรัพยากร



ใช้สำหรับเปิดหน้าจอการจัดการข้อมูลสมาชิก



ใช้สำหรับพิมพ์ข้อมูลทางเครื่องพิมพ์



ใช้สำหรับ Refresh ข้อมูล



ใช้สำหรับเคลียร์ค่าข้อมูล

การแสดงผลแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

- การป้อนรหัสสมาชิกและรหัสทรัพยากร (Enter barcode for patron or item)
- การแสดงรายละเอียดข้อมูลสมาชิก (Patron Information)
- การแสดงรายละเอียดข้อมูลการยืมทรัพยากร (Checked out)

การป้อนรหัสสมาชิกและรหัสทรัพยากร (Enter barcode for patron or item)

- Patron Barcode (บาร์โค้ดของสมาชิก) : รหัสบาร์โค้ด ใช้สำหรับป้อนรหัสบาร์โค้ดของสมาชิก
- Items Barcode (บาร์โค้ดทรัพยากร) : รหัสทรัพยากร ใช้สำหรับป้อนหมายเลขบรรณานุกรมของทรัพยากร

การแสดงผลรายละเอียดข้อมูลสมาชิก (Patron Information)

- Barcode (บาร์โค้ด) : หมายเลขบาร์โค้ด ใช้สำหรับแสดงหมายเลขบาร์โค้ดของสมาชิก
- Patron name (ชื่อสมาชิก) : ชื่อ-นามสกุล แสดงชื่อ-นามสกุลของสมาชิก
- Patron Type (ประเภทสมาชิก) : ประเภทสมาชิก แสดงประเภทสมาชิก
- E-mail (อีเมล) : อีเมล ใช้สำหรับกำหนดอีเมลที่จะรับข้อมูลจากห้องสมุด
- Expire (หมดอายุ) : วันหมดอายุ วันที่ที่สมาชิกหมดอายุ
- Last Used (วันที่ใช้งาน) : วันที่ใช้งานครั้งล่าสุด แสดงวันที่ใช้งานครั้งล่าสุด

การแสดงผลรายละเอียดข้อมูลการยืมทรัพยากร (Checked out)

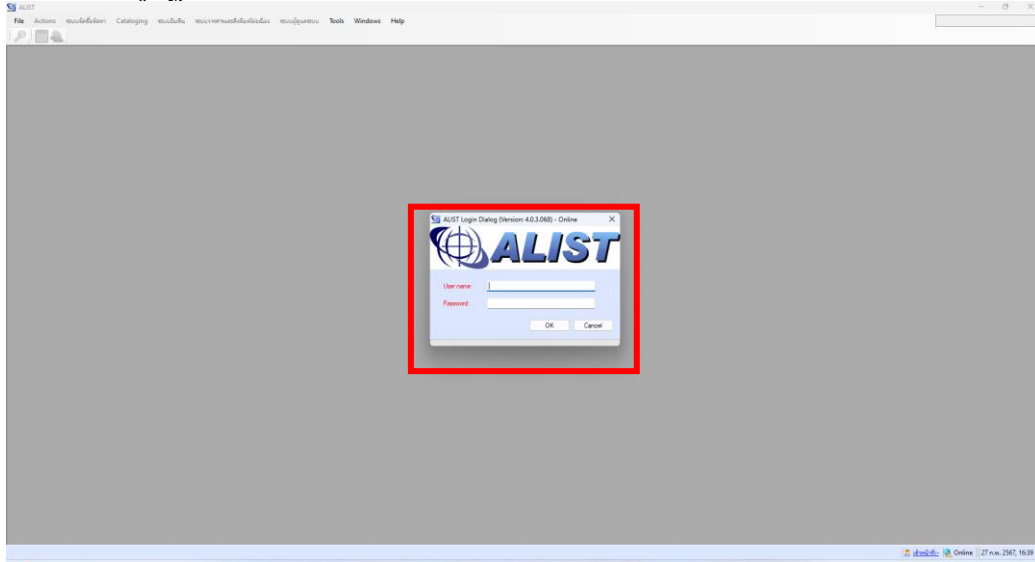
- Toggle All : ลิงค์เลือกทั้งหมดใช้สำหรับเลือกรายการยืมทั้งหมด
- ปุ่มยืมต่อ ใช้สำหรับยืมทรัพยากรต่อ
- ปุ่มแจ้งหาย ใช้สำหรับแจ้งทรัพยากรหาย
- ปุ่มเลื่อนกำหนดวันคืน ใช้สำหรับเลื่อนกำหนดวันคืนของรายการที่ยืม
- ปุ่มประมาณค่าปรับเกินกำหนดส่ง ใช้สำหรับระบุวันที่ต้องการคืนเพื่อให้ระบบคำนวณค่าปรับและแสดงผล

รวมค่าปรับแยกตามสาขาของห้องสมุด

- Show All Branch : ตัวเลือกให้ระบบแสดงผลข้อมูลการยืมของทุกสาขา
- No : ลำดับที่
- Item Barcode : หมายเลขบรรณานุกรม
- Title : ชื่อทรัพยากร
- Check-Out : ระยะเวลาที่ยืม
- Due : วัน เวลาดำหนดคืน
- Call No : หมายเลข Call No

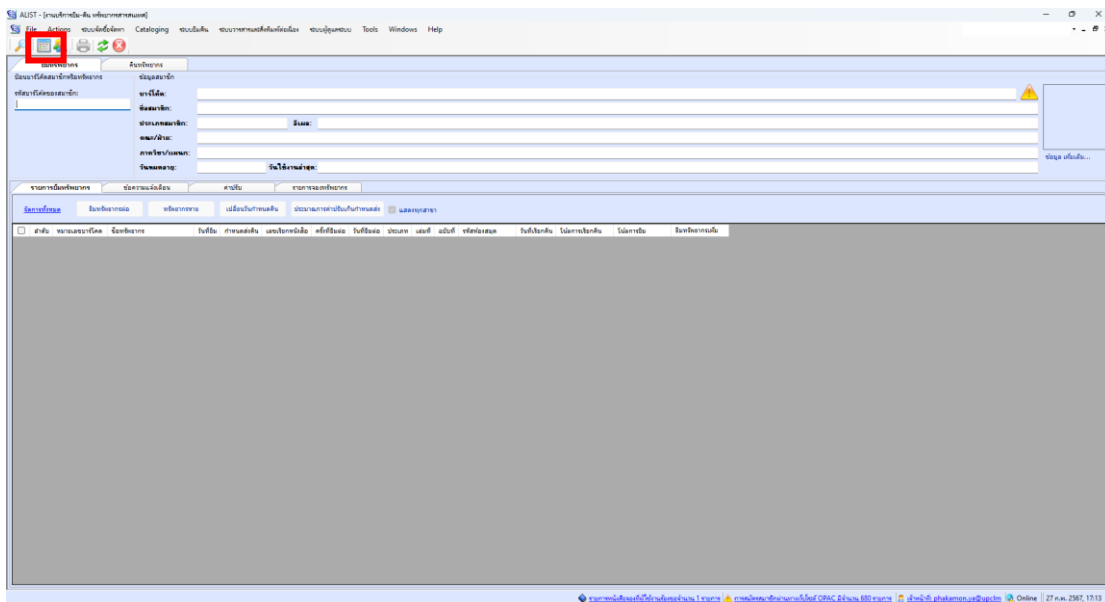
ขั้นตอนการให้บริการยืมทรัพยากร (Borrow Item)

1. เข้าสู่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST โดยการ Log in ป้อน Username และ Password ของเจ้าหน้าที่/ ผู้ปฏิบัติงาน แล้วกด Enter



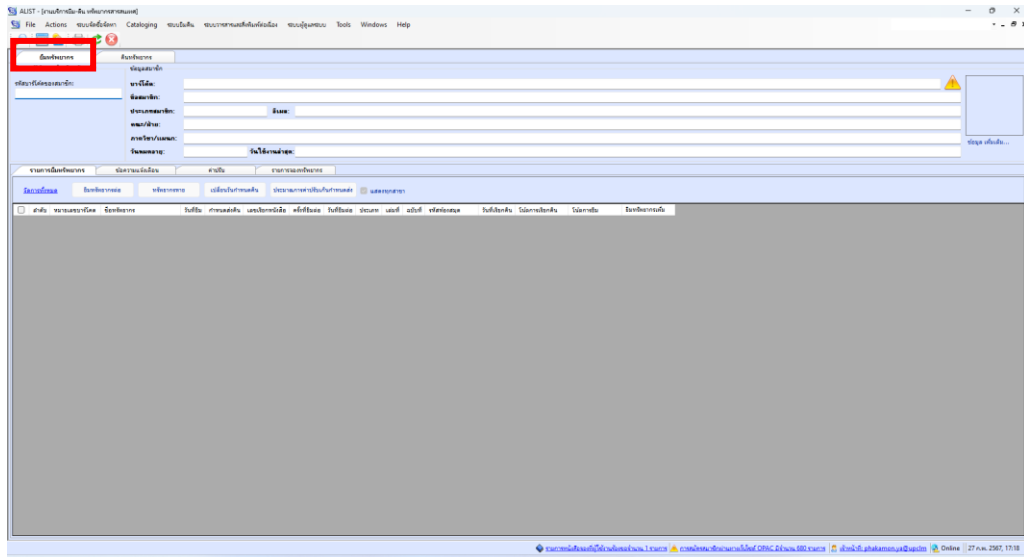
ภาพที่ 2 แสดงหน้าจอการ Log in เข้าสู่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST

2. กดปุ่ม  Circulation Desk เพื่อเข้าสู่ระบบยืมทรัพยากร



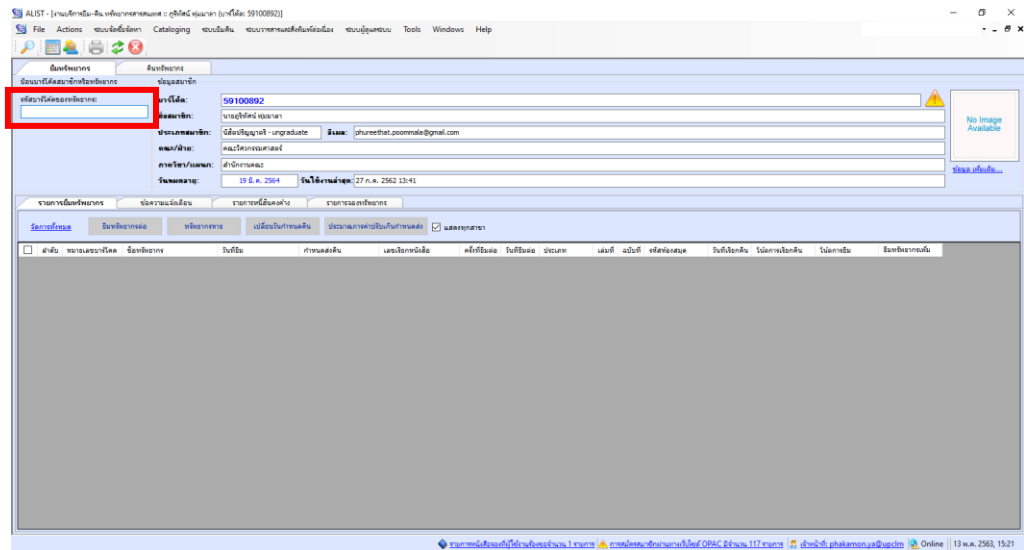
ภาพที่ 3 ภาพการเข้าสู่ระบบยืมทรัพยากร โดยกดปุ่ม Circulation Desk

3. คลิกที่ เมนู ยืมทรัพยากร เพื่อเข้าสู่การยืมทรัพยากรสารสนเทศ



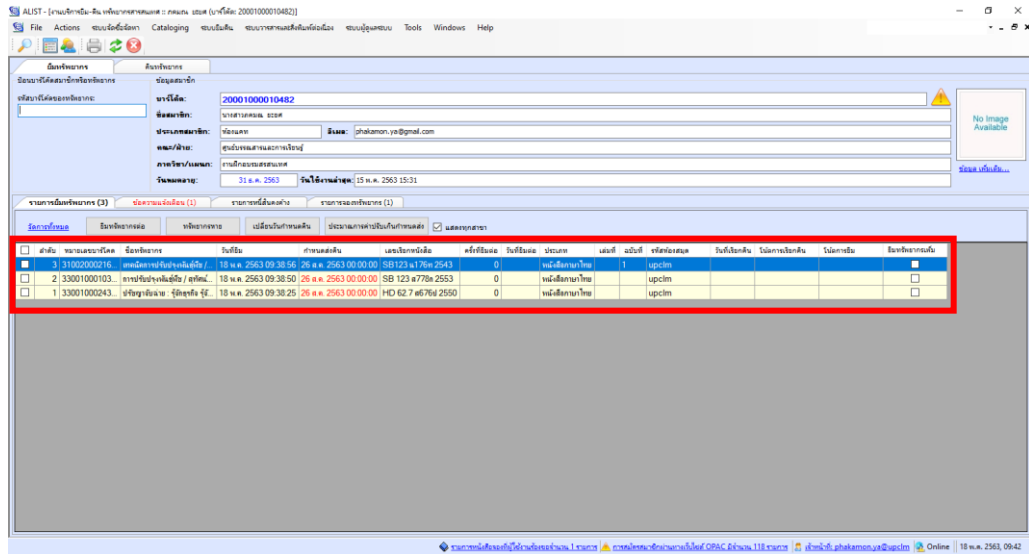
ภาพที่ 4 แสดงการเลือก เมนูยืมทรัพยากร

4. ป้อนรหัสสมาชิกแล้วกด Enter จะปรากฏข้อมูลของผู้ใช้บริการ ดังภาพ



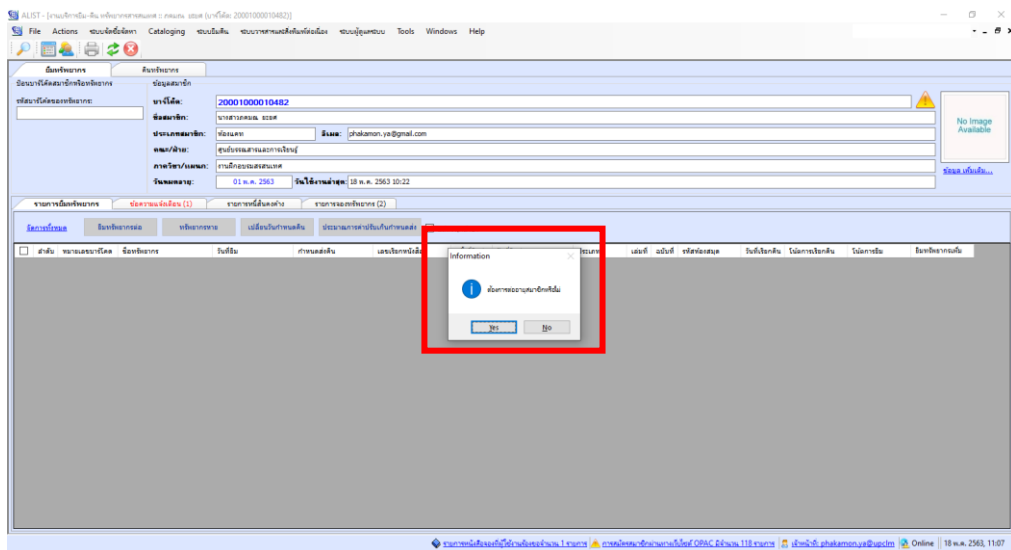
ภาพที่ 5 แสดงหน้าจอปรากฏข้อมูลของผู้ใช้บริการ

5. ให้ทำการป้อนข้อมูลบาร์โค้ดของทรัพยากรที่ต้องการยืม โดยข้อมูลการยืมทรัพยากรจะแสดงในส่วน รายละเอียดข้อมูลการยืมทรัพยากร ดังภาพ



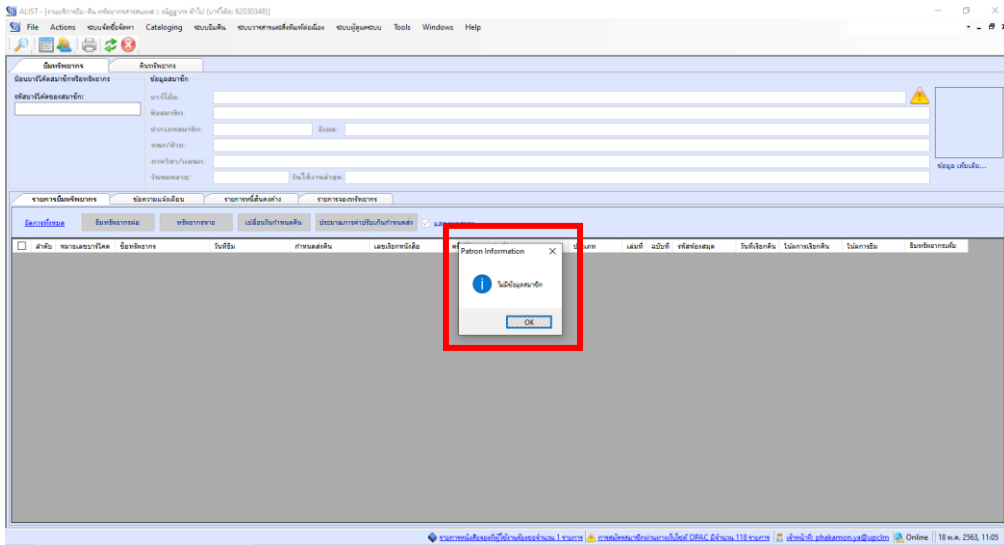
ภาพที่ 6 แสดงหน้าจอการรายละเอียดข้อมูลการยืมทรัพยากร

6. กรณีที่สมาชิกหมดอายุหรือพ้นสภาพสมาชิก ระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือน ดังภาพ



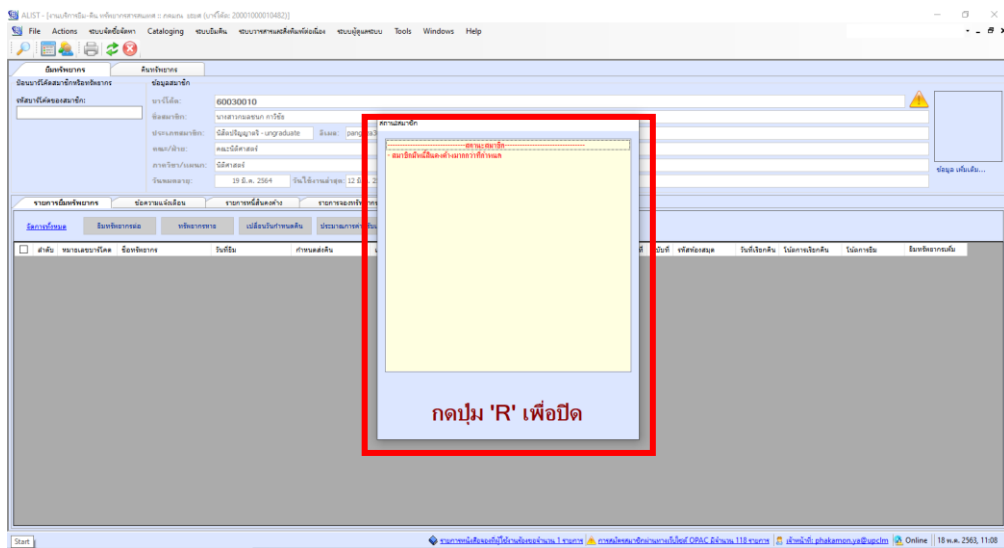
ภาพที่ 7 แสดงข้อความแจ้งกรณีสมาชิกหมดอายุหรือพ้นสภาพสมาชิก

7. กรณีไม่มีข้อมูลของสมาชิก ระบบจะมีข้อความแจ้งเตือนปรากฏขึ้นมาให้เจ้าหน้าที่รับทราบ ดังภาพ



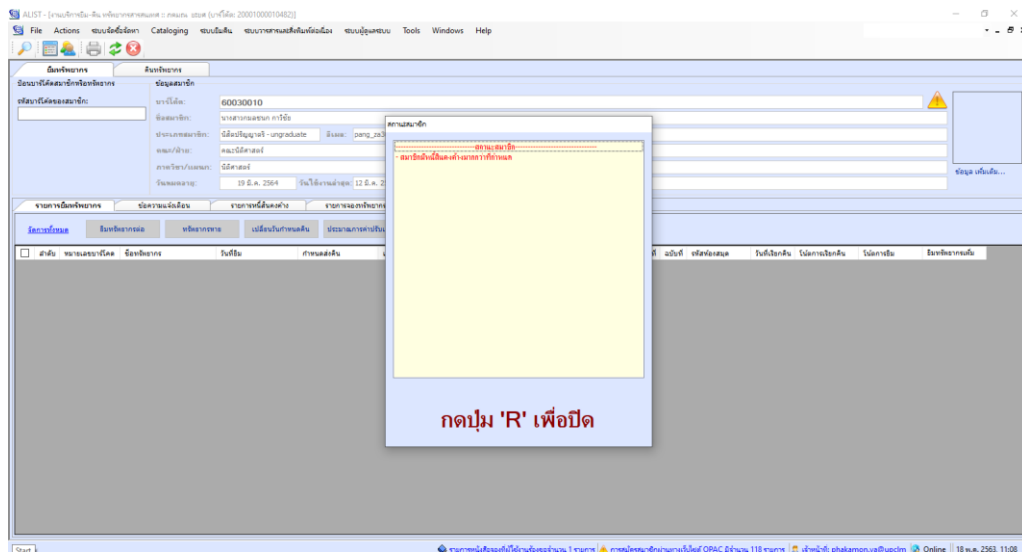
ภาพที่ 8 แสดงข้อความแจ้งกรณีไม่มีข้อมูลของสมาชิก

8. กรณีที่สมาชิกมีหนี้สินค้างชำระเกินกว่ากำหนด ระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือน ดังภาพ



ภาพที่ 9 แสดงข้อความแจ้งกรณีที่สมาชิกมีหนี้สินค้างชำระ

9. กรณีที่สมาชิกค้างส่งทรัพย์สินเกินกว่ากำหนด ระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือน

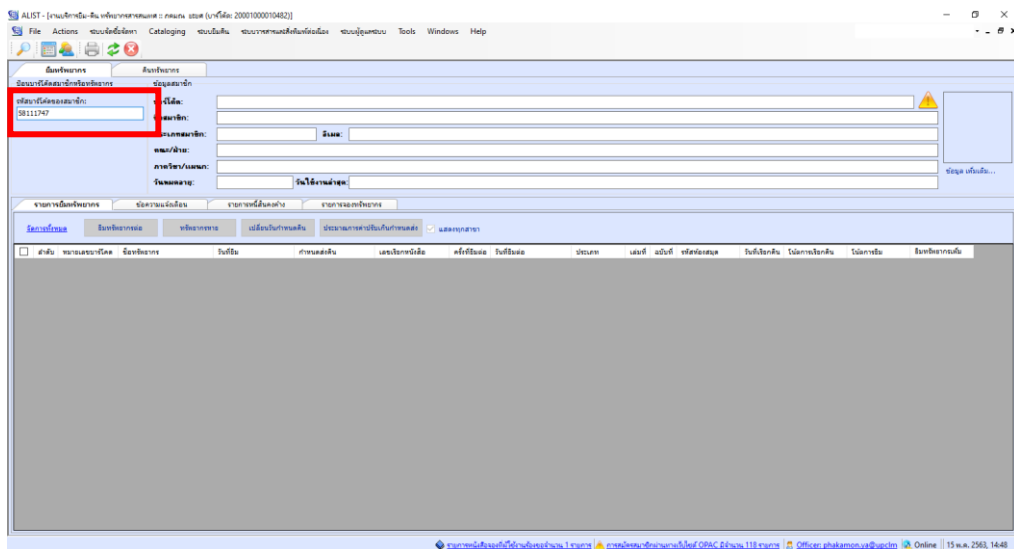


ภาพที่ 10 แสดงข้อความแจ้งกรณีสมาชิกค้างส่งทรัพย์สินเกินกำหนด

การให้บริการยืมทรัพย์สินต่อ (Renew Item)

การให้บริการยืมต่อทรัพย์สินมีขั้นตอน ดังนี้

1. ในหน้าจอการยืมทรัพย์สิน ให้ป้อนรหัสประจำตัวผู้ใช้บริการแล้วกด Enter



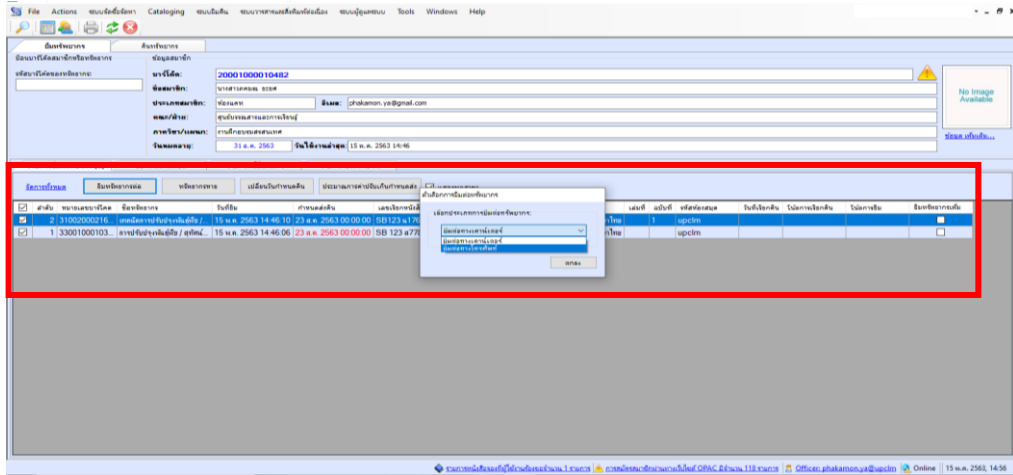
ภาพที่ 11 แสดงการหน้าจอการยืมทรัพย์สิน

2. ปรากฏข้อมูลรายการยืมของสมาชิก เลือกรายการที่ต้องการยืมต่อ ให้กดเครื่องหมาย P หน้ารายการที่ต้องการยืมต่อ

3. กดปุ่ม “ยืมทรัพย์สินต่อ”

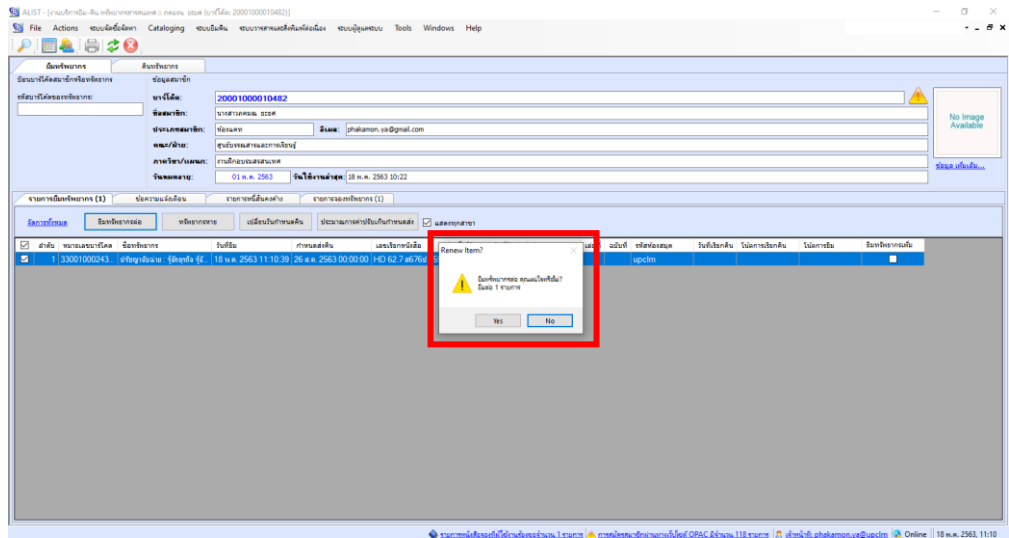
4. ปรากฏข้อความแจ้งว่าต้องการยืนยันต่อทรัพยากรผ่านช่องทางใด โดยมีตัวเลือก คือ
 - Renew Counter ยืมต่อผ่านทางเคาน์เตอร์
 - Renew Telephone ยืมต่อผ่านทางโทรศัพท์

จากนั้นคลิกปุ่ม “OK”



ภาพที่ 12 แสดงการให้บริการยืมทรัพยากรต่อ (Renew Item)

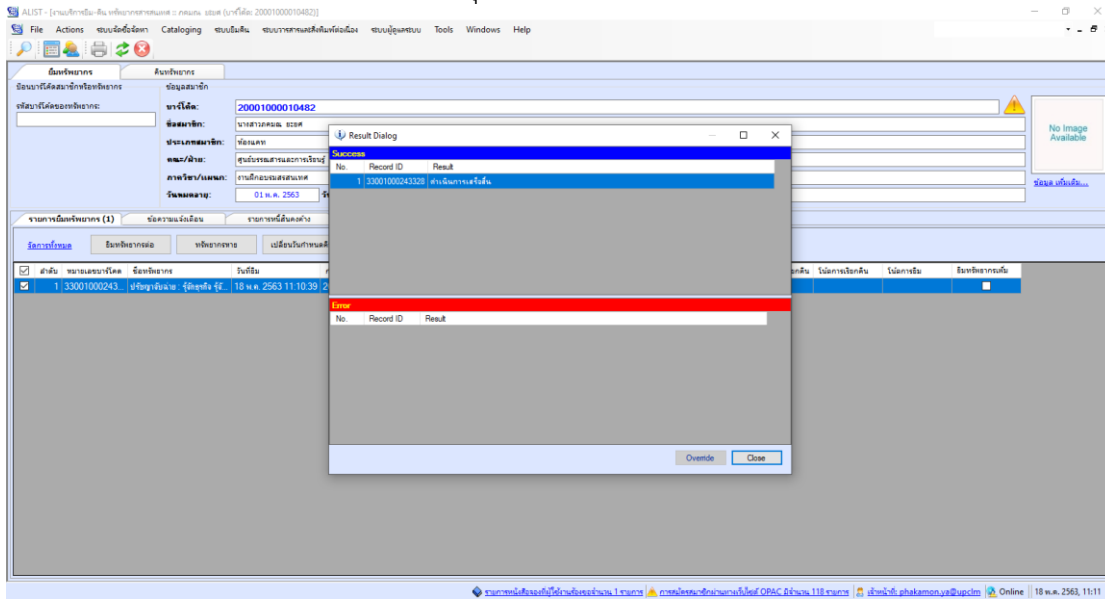
5. ปรากฏข้อความแจ้งว่าต้องการยืนยันหรือไม่ กดปุ่ม “Yes”



ภาพที่ 13 แสดงหน้าจอการให้บริการยืมทรัพยากรต่อ (Renew Item)

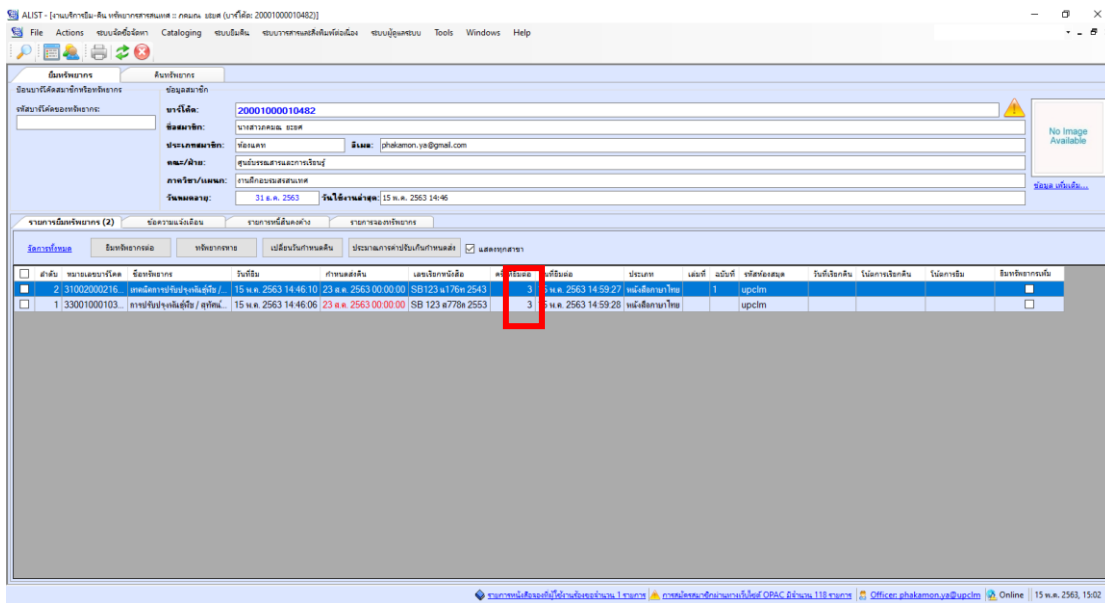
6. ปรากฏหน้าจอแจ้งเตือนผลการการยืมทรัพยากรที่สามารถยืมต่อได้
7. กรณีทรัพยากรที่ไม่สามารถยืมต่อได้ จะปรากฏในส่วน Error พร้อมทั้งแจ้งสาเหตุที่ไม่สามารถยืมต่อได้

8. เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นให้กดปุ่ม Close เพื่อปิดหน้าจอ



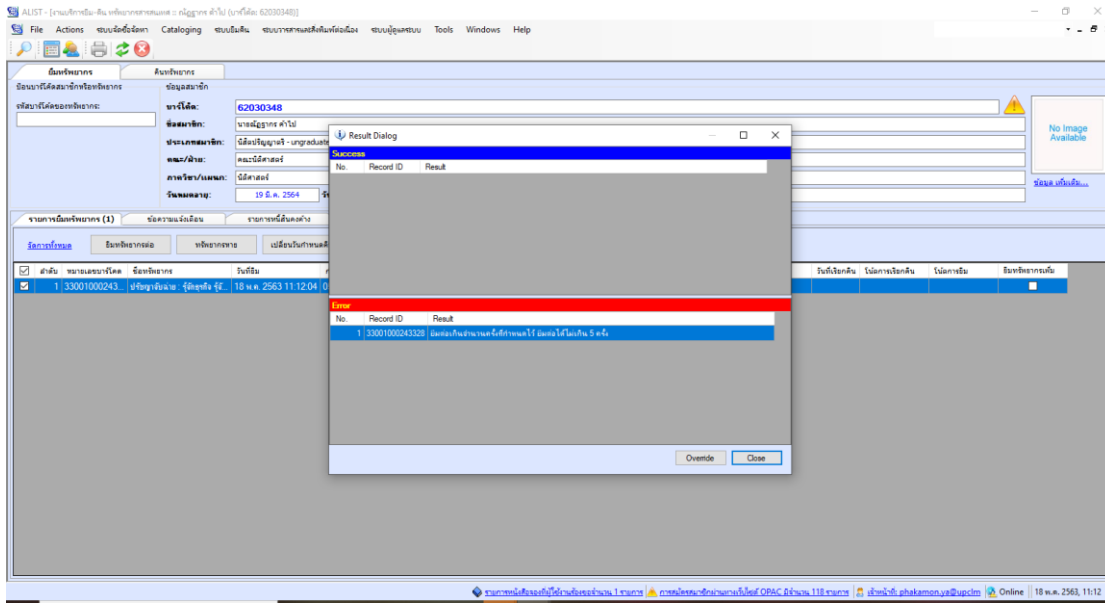
ภาพที่ 14 แสดงหน้าจอการให้บริการยืมทรัพยากรต่อ (Renew Item)

9. ระบบจะแสดงผลการยืมต่อ และแสดงจำนวนครั้งในการยืมต่อ ในส่วนของรายการทรัพยากรที่ยืม ดังภาพ



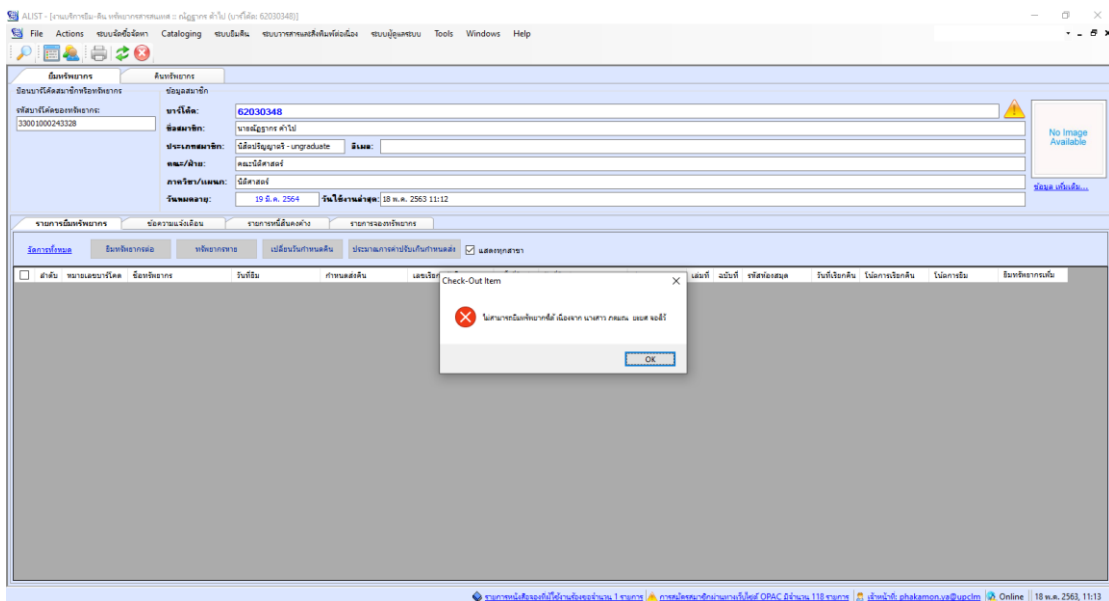
ภาพที่ 15 แสดงจำนวนครั้งที่ยืม

10. กรณียึดต่อเกินจำนวนครั้งที่กำหนดระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือน




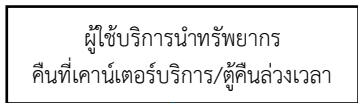
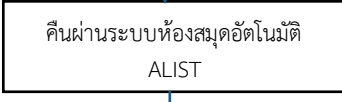

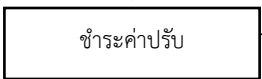
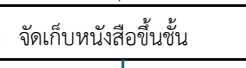
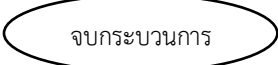
ภาพที่ 16 แสดงข้อความแจ้งกรณียึดทรัพยากรเกินจำนวนครั้งที่กำหนด

11. กรณีที่ทรัพยากรที่ยืมอยู่ และมีผู้จองไว้ระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือน โดยจะไม่สามารถทำรายการยึดต่อได้ และส่งทรัพยากรมาคืนทันที



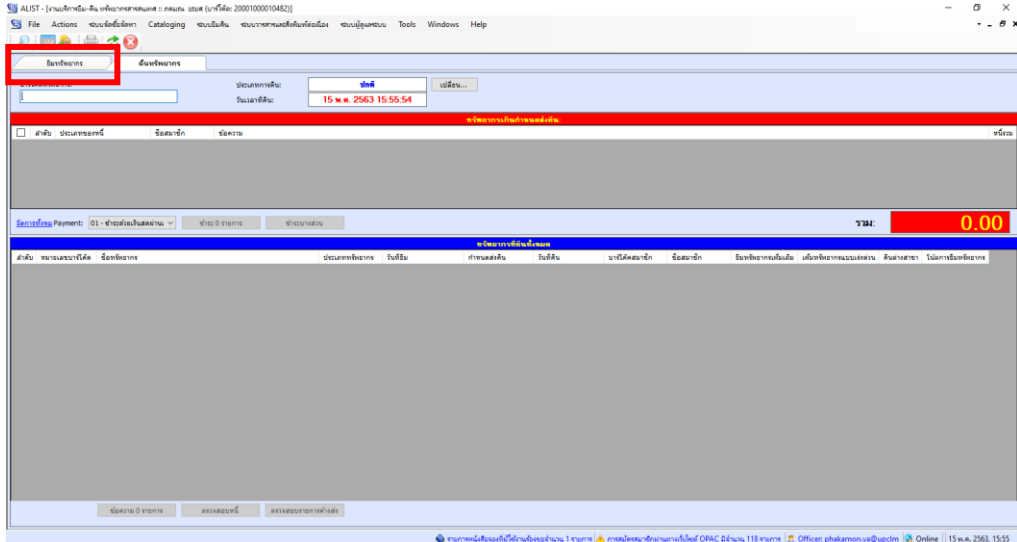
ภาพที่ 17 แสดงข้อความแจ้งกรณีที่ทรัพยากรมีสมาชิกจองอยู่

5.2 กระบวนการคืนทรัพย์สินสารสนเทศ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
1						
2		ผู้ให้บริการนำทรัพย์สินคืนที่เคาน์เตอร์บริการ	บรรณารักษ์ / ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	1 นาที	-	-
3		บรรณารักษ์/ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดรับหนังสือคืนผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	บรรณารักษ์	1 นาที	-	-
4		เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบค่าปรับ/ตรวจสอบสภาพหนังสือ	บรรณารักษ์	2 นาที	-	-
5		ชำระค่าปรับในระบบ	บรรณารักษ์	1 นาที	-	-
6		เจ้าหน้าที่เก็บหนังสือชั้นชั้นบริการ	บรรณารักษ์	1 นาที	-	-
7		-	-	-	-	-

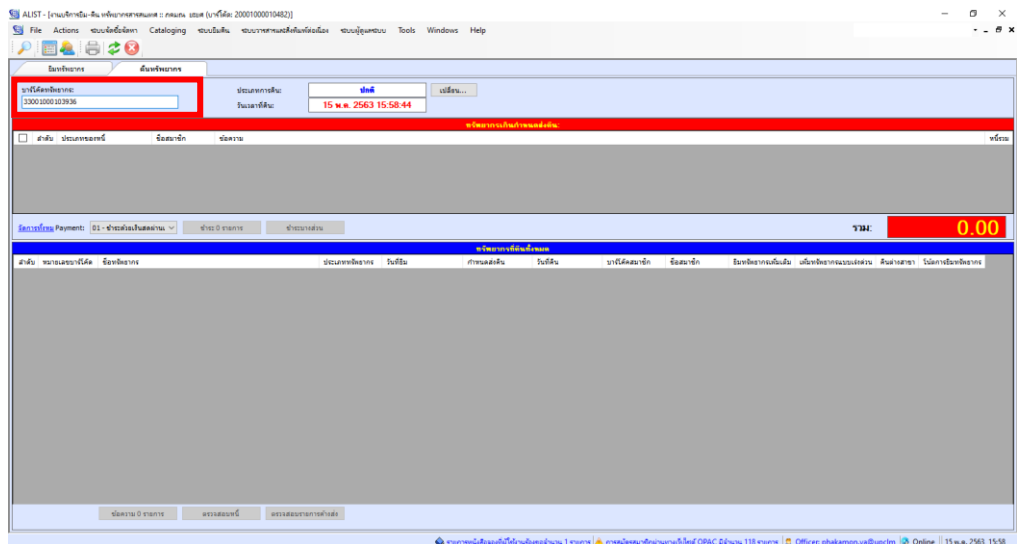
การให้บริการคืนทรัพย์สิน (Check-in Items)

1. เข้าสู่หน้าจอหลักการคืนทรัพย์สิน จากนั้นเลือกเมนู ระบบยืมคืน --> คืนทรัพย์สิน ปราบกฏหน้าจอการยืมทรัพย์สิน ดังภาพ



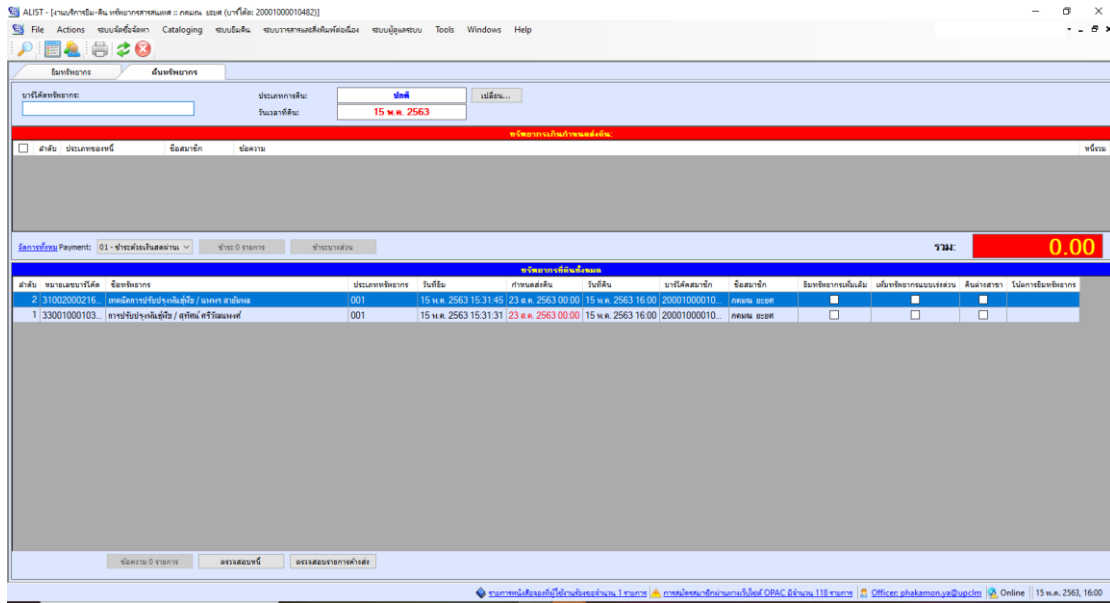
ภาพที่ 18 แสดงหน้าจอหลักของการคืนทรัพย์สิน

2. ป้อนรหัสบาร์โค้ดของทรัพย์สินที่ต้องการคืนลงในช่องบาร์โค้ด จากนั้นกด Enter



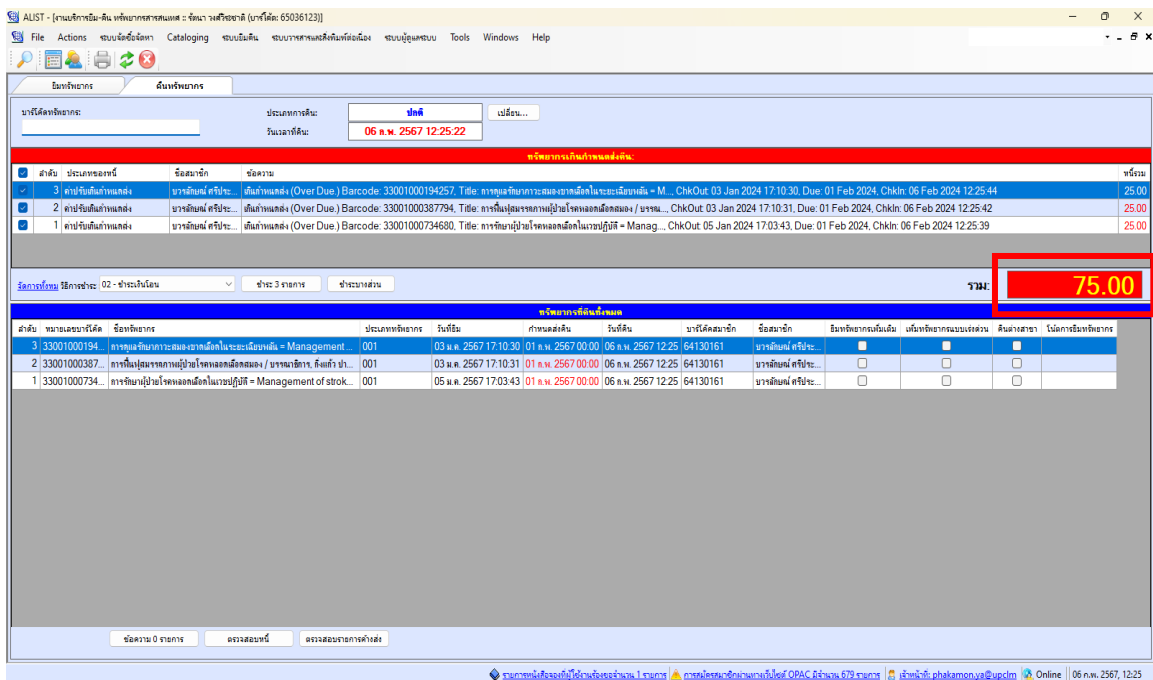
ภาพที่ 19 แสดงหน้าจอการป้อนรหัสบาร์โค้ดของทรัพย์สินที่ต้องการคืน

3. ระบบจะทำการรับคืนทรัพย์สินรายการทันที โดยข้อมูลการคืนจะแสดงในส่วนของรายการคืนทั้งหมด



ภาพที่ 20 แสดงหน้าจอการทำงานของขั้นตอนที่ 2 การคืนทรัพย์สินสารสนเทศ

4. กรณีที่ส่งคืนทรัพย์สินรายการล่าช้า ระบบจะแสดงค่าปรับในส่วนของรายการคืนที่มีค่าปรับ

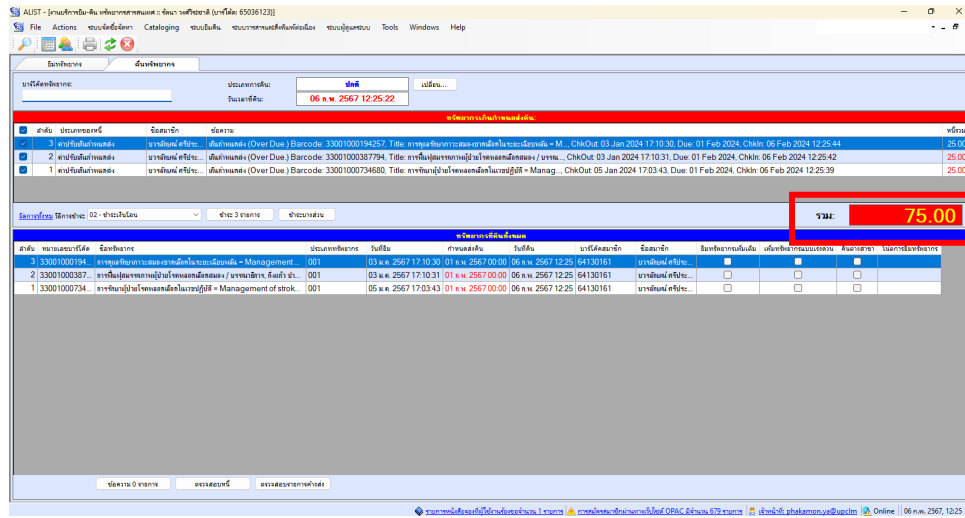


ภาพที่ 21 แสดงรายการที่มีจำนวนค่าปรับ

ขั้นตอนการชำระค่าปรับ

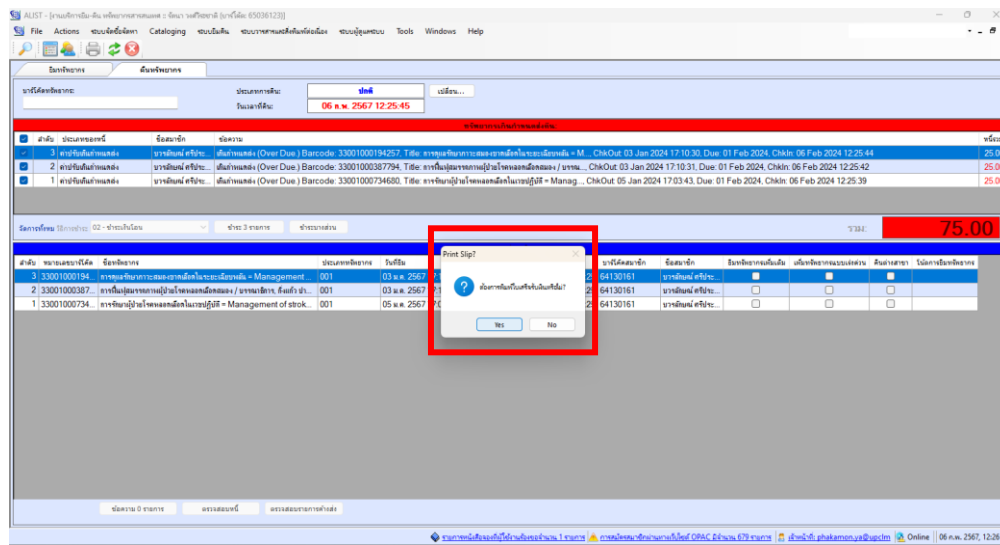
ขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

1. กรณีที่ส่งคืนทรัพย์สินล่าช้า และผู้ใช้บริการประสงค์ชำระค่าปรับทันที ให้กดปุ่ม ชำระค่าปรับ



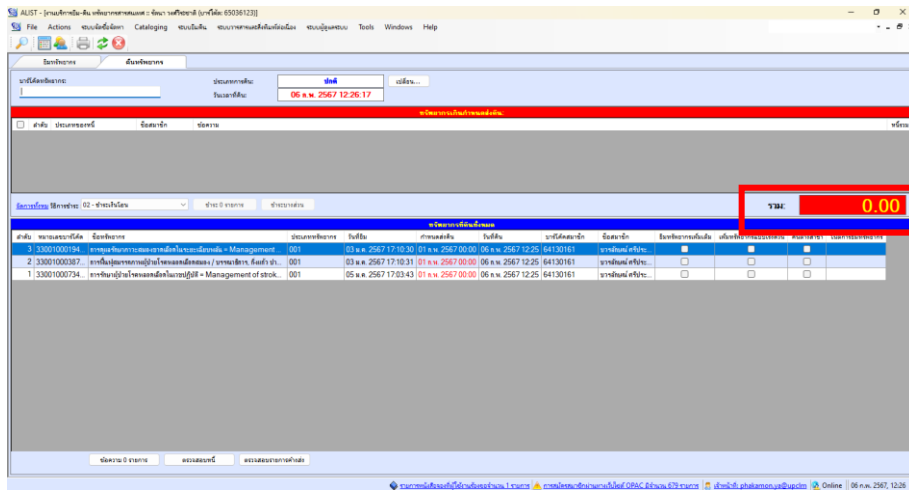
ภาพที่ 22 แสดงจำนวนค่าปรับ

3. จากนั้นกดปุ่ม YES เพื่อยืนยันการชำระค่าปรับ ดังภาพ



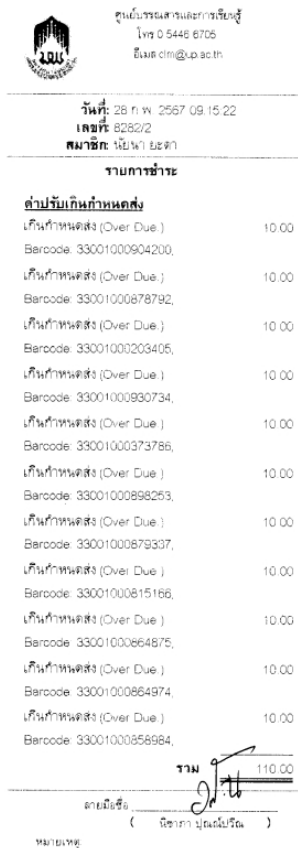
ภาพที่ 23 ยืนยันการชำระค่าปรับ

4. เมื่อกดชำระค่าปรับแล้ว จำนวนค่าปรับในระบบจะเป็นเลข 0 ดังภาพ จากนั้นให้ดำเนินการออกใบเสร็จรับเงินค่าปรับ ดังภาพ



ภาพที่ 24 แสดงการชำระค่าปรับในระบบเมื่อชำระแล้ว

ภาพตัวอย่างใบเสร็จรับเงิน



ภาพที่ 25 ภาพตัวอย่างใบเสร็จรับเงินค่าปรับ

7. มาตรฐานงาน

ลำดับ	การให้บริการ	เวลาที่ให้บริการ
1	การให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ	1 นาที/รายการ
2	การให้บริการคืนทรัพยากรสารสนเทศ	1 นาที/รายการ
3	การให้บริการยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศ	1 นาที/รายการ
4	การให้บริการตรวจสอบและชำระค่าปรับ	1 นาที/รายการ

8. ระบบติดตามประเมินผล

ดำเนินการรายงานผลปฏิบัติงานประจำปี ต่อผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ และผู้อำนวยการสถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้

9. เอกสารอ้างอิง

คู่มือการติดตั้งและการทำงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST สำนักนวัตกรรมการดิจิทัลและระบบอัจฉริยะ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

10. แบบฟอร์มที่ใช้

ที่	รายการ	เชื่อมโยง
1	ช่องทางการชำระค่าปรับผ่านช่องทางออนไลน์	https://go.up.ac.th/hVOCO3
2	แบบฟอร์มแนบหลักฐานการชำระเงิน	https://go.up.ac.th/3JoymQ

11. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	เชื่อมโยง
1	ประกาศการให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ พ.ศ. 2565	https://go.up.ac.th/m5LYDz
2	ประกาศ เรื่อง การให้บริการของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566	https://go.up.ac.th/XLa9PB
3	ประกาศ อัตราค่าใช้บริการศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ พ.ศ. 2565	https://go.up.ac.th/6k0JXJ
4	ประกาศ เรื่อง การติดตามทรัพยากรสารสนเทศค้างส่งของศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2566	https://go.up.ac.th/b7bEYs