

Best Practice ของ Book Delivery

ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุด

คำนำ

การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง **Book Delivery** แบ่งการจัดกิจกรรมเป็น 2 ครั้ง คือ ครั้งที่ 1 แบ่งผู้ปฏิบัติงาน **Book Delivery** เป็น 2 กลุ่ม แต่ละกลุ่มจะมีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหา หลังจากนั้นทั้ง 2 กลุ่มได้ประชุมร่วมกันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จนสรุปเป็นองค์ความรู้ใหม่เพื่อนำไปทดลองปฏิบัติงาน ตั้งแต่วันที่ 16 มกราคม - 28 กุมภาพันธ์ 2550

ครั้งที่ 2 หลังจากผู้ปฏิบัติงานได้ทดลองปฏิบัติงานตามองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในครั้งที่ 1 แล้ว ผู้ปฏิบัติงานได้มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันในครั้งที่ 2 วันที่ 20 มีนาคม 2550 จนสรุปเป็น **Best Practice** ที่นำไปสู่การปฏิบัติงานด้านบริการ **Book Delivery** ที่เป็นเลิศ

คณะกรรมการจัดการความรู้

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง Book Delivery	
ขั้นตอนและวิธีการทำงานใหม่	1
แนวทางแก้ไขปัญหาการบริการ Book Delivery	
- ด้านผู้ใช้บริการ	4
- ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	6
- ด้านอื่น ๆ	7
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	9
สรุปรายการที่เสนอให้แก้ไขในโปรแกรม Book Delivery	10
ภาคผนวก	
- กำหนดการ: กิจกรรม KM Book Delivery	12
- รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้เรื่อง Book Delivery ครั้งที่ 2	13

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง Book Delivery

ขั้นตอนและวิธีการทำงานใหม่

1. รับคำขอยืมระหว่างห้องสมุด (Book Delivery) จาก "ข้อมูลที่รอดำเนินการ" จนถึงเวลา 10.00 น.
2. จด/พิมพ์ผล (print) รายละเอียดข้อมูลที่ใช้ต้องการยืม
3. ตรวจสอบรายการหนังสือที่ผู้ใช้บริการต้องการขอยืม จากฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศ (TUDB) เช่น ความถูกต้องของหนังสือ สถานะของหนังสือว่าเป็น On Shelf, Checked Out หรือเป็น Collection ที่ห้ามยืม เช่น หนังสืออ้างอิง หนังสือสารองถาวร และตรวจสอบชื่อห้องสมุดที่มีหนังสือ (Location)
 - 3.1 กรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้หนังสืออ้างอิงที่อยู่ต่างวิทยาเขต ดำเนินการดังนี้
 - 3.1.1 เจ้าหน้าที่ติดต่อยืมหนังสือในชื่อของเจ้าหน้าที่
 - 3.1.2 ให้บริการผู้ใช้ใช้เฉพาะภายในห้องสมุดหรือนำไปถ่ายเอกสาร
 - 3.2 กรณีผู้ใช้ส่งคำขอผิด location ให้ประสานงานทางโทรศัพท์ / E-mail กับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดเจ้าของตัวเล่มส่งหนังสือให้แทน
4. ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ สิทธิการยืม และสถานภาพปัจจุบัน
5. หาตัวเล่มที่ชั้นหนังสือ
 - 5.1 ถ้าพบ และสามารถให้ยืมได้ ให้ดำเนินการตามข้อ 6
 - 5.2 ถ้าพบ แต่ไม่สามารถ "ให้" ยืมได้ เนื่องจากหนังสือมีจำนวนน้อยกว่าจำนวนผู้ใช้บริการที่ร้องขอ ให้เจ้าหน้าที่ชี้แจงเหตุผลที่ยืมไม่ได้ และแนะนำให้ทำการจอง
 - 5.3 ถ้าไม่พบ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งทาง E-mail ให้ผู้ใช้บริการทราบว่าไม่พบตัวเล่ม และจะติดตามหาตัวเล่มให้ เมื่อพบแล้วจะแจ้งให้ทราบและให้ผู้ใช้ส่งคำขอ Book Delivery อีกครั้ง
6. นำหนังสือมาดำเนินการ Check Out โดยให้ดำเนินการดังนี้
 - 6.1 ดำเนินการให้ยืม ในระบบยืม-คืน
 - 6.2 ที่ใบกำหนดส่ง ให้เขียนชื่อผู้ขอยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดเหนือวันกำหนดส่ง
 - 6.3 ดำเนินการตามขั้นตอนในโปรแกรม Book Delivery ในส่วนของ staff ดังนี้
 - 6.3.1 คลิก id ตรงหน้าจอ "ข้อมูลที่รอดำเนินการ"
 - 6.3.2 คลิกที่ E-mail ของผู้ขอยืม (ขั้นตอนที่ 1) เพื่อแจ้งผลการให้บริการ
 - 6.3.3 คลิก "สำเร็จ" ถ้าให้ยืมได้ จากนั้นพิมพ์วันที่ และเวลาที่ให้รับตัวเล่ม ใน block ข้อความ E-mail หรือ คลิก "ไม่สำเร็จ" ถ้าไม่สามารถดำเนินการได้ กรณีหาตัวเล่มไม่พบ ให้ชี้แจงเหตุผล โดยจะพยายามหาให้ หากหาไม่พบจริงๆ ให้แนะนำแหล่งข้อมูลอื่นให้ผู้ใช้ทราบ
 - 6.3.4 คลิก send

6.3.5 คลิก close window

6.3.6 พิมพ์ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ ในช่อง ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการ (ขั้นตอนที่ 2)

6.3.7 คลิกเลือกผลการดำเนินงานถ้าสำเร็จ คลิกเลือก "สำเร็จ" ถ้าไม่สำเร็จ คลิกเลือก "ไม่สำเร็จ" พร้อมระบุเหตุผล

6.3.8 คลิก ok

6.4 ผู้ให้บริการที่ยืมหนังสือเกินจำนวนสิทธิในการยืมหนังสือ ห้องสมุดอนุญาตให้ยืมหนังสือเกินจากจำนวนสิทธิที่กำหนดไว้ไม่เกินคนละ 3 เล่ม โดยห้องสมุดเจ้าของตัวเล่มที่เป็นผู้ให้ยืมต้องเขียนข้อความระบุไว้ที่ตัวเล่มหนังสือว่าเป็นการยืมหนังสือเกินสิทธิ และผู้ที่ให้บริการจะต้องแจ้งให้ผู้ขอบริการส่งคืนหนังสือส่วนที่ยืมเกินสิทธิให้เรียบร้อยก่อนที่จะรับเล่มใหม่

6.5 อนุญาตให้บริการยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดได้ หากพบว่าผู้ใช้บริการมี Block ค้างหนี้สิน เช่น ค้างค่าปรับ มีหนังสือเกินกำหนดส่ง ต้องแจ้งผู้ขอใช้บริการให้ Clear Block ก่อนที่จะรับตัวเล่ม

7. นำหนังสือใส่ซองและเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่รับหนังสือ โดยมีรายละเอียดการเจ้าหน้าที่ดังนี้

Book Delivery	
ถึง	ชื่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่รับหนังสือ ชื่อห้องสมุดที่รับหนังสือ
จาก	ชื่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่ส่งหนังสือ ชื่อห้องสมุดที่ส่งหนังสือ

8. ส่งหนังสือระหว่างห้องสมุด ระหว่างเวลา 10.00 – 10.20 น. โดยห้องสมุดสาขาที่ทำพระจันทร์ นำไปส่งที่หอสมุดปรีดี พนมยงค์ สำหรับห้องสมุดสาขาที่ศูนย์รังสิต นำไปส่งที่หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ (ทั้ง 2 ห้องสมุดรับผิดชอบการส่งกระเป๋า) และให้เจ้าหน้าที่ลงหลักฐานการรับ/ส่งหนังสือ
9. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบกระเป๋า ดำเนินการบรรจุหนังสือใส่กระเป๋า และเขียนใบรายการฝากกระเป๋า ในแบบฟอร์ม
10. ผู้มีหน้าที่ส่งกระเป๋านำกระเป๋าไปส่งที่ท่ารถตู้เวลา 10.30 น. พร้อมทั้งให้เจ้าหน้าที่ของห้องสมุดและพนักงานขับรถตู้ทำพระจันทร์-รังสิตลงหลักฐานการรับ/ส่งกระเป๋าในแบบฟอร์มรับ/ส่งกระเป๋า
11. ผู้มีหน้าที่รับกระเป๋าไปรับกระเป๋าที่ท่ารถตู้ เวลา 12.30 น.
12. เจ้าหน้าที่เปิดกระเป๋า แยกซองหรือมัดหนังสือของห้องสมุดสาขาต่างๆ นำไปวางที่ชั้น/โต๊ะที่จัดไว้ให้
13. ห้องสมุดสาขามารับหนังสือบริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยห้องสมุดสาขาที่ทำพระจันทร์ มารับหนังสือได้ที่หอสมุดปรีดี พนมยงค์ และห้องสมุดสาขาที่ศูนย์รังสิต มารับหนังสือได้ที่

หอสมุดป๋วย อึ๊งภากรณ์ เวลา 13.10 น. พร้อมลงเวลารับหนังสือในสมุดเซ็นชื่อ) รับหนังสือ Book Delivery

14. ห้องสมุดสาขาแต่ละแห่ง นำหนังสือที่ได้รับมาทำหลักฐานการรับหนังสือของแต่ละวัน และให้ผู้ใช้น้ำหอสมุดเซ็นรับหนังสือ
15. เมื่อครบกำหนด 7 วันหากผู้ใช้ไม่มารับหนังสือยืมระหว่างห้องสมุด ให้ทำการ Check in หนังสือ แล้วส่งคืนห้องสมุดเจ้าของตัวเล่ม

แนวทางแก้ไขปัญหาการบริการ Book Delivery

ด้านผู้ให้บริการ

ปัญหา	การแก้ไข
<p>1. บัตรสมาชิกของผู้ใช้บริการที่หมดอายุ</p> <p>2. ผู้ใช้บริการไม่ได้ดูรายละเอียดของหนังสือ ทำให้ข้อมูลไม่ถูกต้องไม่ครบถ้วน เช่น</p> <p style="padding-left: 20px;">2.1 ดูรายละเอียด Location ของหนังสือผิด</p> <p style="padding-left: 20px;">2.2 ดูรายละเอียด Collection ของหนังสือผิด</p> <p style="padding-left: 20px;">2.3 ดูรายละเอียด status ของหนังสือไม่เข้าใจ เช่น Checked out, Transit</p> <p>เป็นต้น</p> <p>3. ผู้ใช้บริการไม่ติดตามข้อมูลของตัวเอง</p> <p style="padding-left: 20px;">3.1 กรณีที่ให้ E-mail แต่ไม่ได้ตรวจสอบผลการยืม</p> <p style="padding-left: 20px;">3.2 กรณีที่ไม่กรอก E-mail ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแจ้งผลการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดให้แก่ผู้ขอใช้บริการได้</p> <p>4. มาติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ก่อนเวลารับหนังสือ</p>	<p>1. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบจากห้องสมุดที่ผู้ให้บริการสังกัด หรือจากรายชื่อนักศึกษาที่ลงทะเบียนจากสำนักทะเบียน เพื่อทำการต่ออายุบัตร ก่อนให้ยืมหนังสือ</p> <p>2. เจ้าหน้าที่แจ้งทาง E-mail ให้ผู้บริการทราบถึงสาเหตุที่ไม่สามารถให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด</p> <p style="padding-left: 20px;">2.1-2.3 แนะนำสอนวิธีการใช้ห้องสมุดแก่ผู้ให้บริการ</p> <p>3. ให้ดำเนินการ ดังนี้</p> <p style="padding-left: 20px;">3.1 เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้บริการตรวจสอบ E-mail ก่อนมารับหนังสือหรือตรวจสอบ Borrower Info ของผู้บริการและที่หน้าจอ Book Delivery ที่ข้อ 4 ให้แก้ไขข้อความ "โปรดติดตามผลการยืมระหว่างห้องสมุดทาง E-mail หรือห้องสมุดที่เลือกรับตัวเล่ม หรือตรวจสอบจาก Borrower Info."</p> <p style="padding-left: 20px;">3.2 เขียนโปรแกรมเพิ่มเติมเพื่อให้ผู้ขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดกรอก E-mail โดยใส่เครื่องหมาย * เพื่อให้ระบุว่าผู้ขอใช้บริการจำเป็นต้องกรอกข้อมูล</p> <p>4. ให้กำหนดเวลารับหนังสือเป็นค่า default ไว้ที่โปรแกรมส่ง E-mail แจ้งผู้ขอยืม</p>

ด้านผู้ให้บริการ (ต่อ)

ปัญหา	การแก้ไข
5. หนังสือเล่มเดียวกัน ผู้ให้บริการทำ Book Delivery ซ้ำ 2 ครั้ง	5. เจ้าหน้าที่ลบข้อมูลการทำซ้ำครั้งหลังออก
6. ผู้ให้บริการยืมหนังสือเกินจำนวนสิทธิในการยืมหนังสือ	6. ห้องสมุดเจ้าของตัวเล่มให้ยืมได้อีกไม่เกิน3เล่ม พร้อมเขียนข้อความระบุไว้ที่ตัวเล่มหนังสือว่าเป็นการยืมหนังสือเกินสิทธิ เพื่อให้ห้องสมุดผู้รับตัวเล่มแจ้งผู้ให้บริการ ให้คืนหนังสือบางส่วนที่เกินจำนวนสิทธิของผู้ยืม ก่อนที่จะรับตัวเล่ม
7. ผู้ให้บริการไม่มารับหนังสือภายในเวลาที่กำหนด	7. เจ้าหน้าที่บริการทำการ Check in คืนห้องสมุดเจ้าของตัวเล่มเมื่อครบกำหนด 7 วัน
8. ผู้ให้บริการต้องการยืมหนังสือต่อ ไม่สามารถยืมต่อได้เนื่องจากยืมเกิน 3 ครั้ง	8. ถ้าหนังสือเล่มนั้นไม่มีผู้อื่นจอง อนุญาตให้ Renew โดยวิธี Override ได้อีก 1 ครั้ง
9. ผู้ให้บริการเปลี่ยนคนยืมหนังสือต่อ	9. อนุญาตให้ยืมโดยการนำตัวเล่มมา Check in ก่อนแล้วจึง check out ให้คนใหม่ โดยไม่ต้องทำ book delivery ซ้ำ แต่ให้ผู้ยืมต่อเซ็นชื่อรับหนังสือในสมุดรับหนังสือ Book delivery ด้วย
10. ผู้ให้บริการมี Block ค้างหนี้สิน เช่น ค่าปรับ หนังสือเกินกำหนดส่ง	10. อนุญาตให้ยืม และ clear Block ก่อนที่จะรับตัวเล่ม
11. ห้องสมุดกลุ่มแพทย์อนุญาตให้ยืมหนังสือระหว่างห้องสมุดได้ไม่เกิน 3 เล่ม	11. ให้เจ้าหน้าที่พิจารณาความถี่ของการใช้หนังสือเล่มนั้น ถ้ามีการใช้น้อยก็จะให้ยืมทุกรายการที่ขอมมา
12. ผู้ให้บริการส่งคำขอมาเรื่องเดียวกันหลายคน แต่หนังสือมีจำนวนจำกัด	12. ตรวจสอบดูเวลาที่ผู้ให้บริการขอ ให้พิจารณาผู้ที่ขอลำดับต้นก่อน
13. ผู้ให้บริการสับสนเรื่องชื่อห้องสมุด	13. ให้ดำเนินการ ดังนี้
	13.1 แนะนำและสอนวิธีการใช้ห้องสมุด
	13.2 ชื่อห้องสมุดที่เป็นภาษาอังกฤษให้แก้ไขตรงกับหน้าจอสืบค้น HIP

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ปัญหา	การแก้ไข
1. หนังสือ On Shelf แต่ไม่พบตัวเล่ม ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้	1. เจ้าหน้าที่แจ้งทาง E-mail ให้ผู้ใช้บริการทราบว่าไม่พบตัวเล่ม และจะติดตามหาตัวเล่มให้ เมื่อพบแล้วจะแจ้งให้ทราบและให้ผู้ใช้ขอ Book Delivery อีกครั้ง
2. เจ้าหน้าที่จำหน่ายของไม่ชัดเจน ทำให้ไม่แน่ใจว่า ส่งหนังสือให้ห้องสมุดใด	2. เจ้าหน้าที่ควรจำหน่ายของระบุให้ชัดเจน ให้ใช้วิธีพิมพ์เป็นแบบฟอร์ม
3. จุดรับ-ส่งหนังสือที่ห้องสมุดปริทัศน์ เป็นตะแกรงเล็กหรือพื้นที่น้อยมาก	โดยระบุชื่อเจ้าหน้าที่ และห้องสมุด ทั้งที่เป็นผู้รับ และผู้ส่งหนังสือ
4. ส่งตัวเล่มไปผิดห้องสมุดที่ผู้ใช้บริการระบุให้ส่ง	3. จัดชั้นวางหนังสือแยกตามคณะมีป้ายชื่อห้องสมุดบอกชัดเจน
5. หนังสือมีจำนวนน้อยกว่าที่ผู้ใช้บริการร้องขอ	4. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบอย่างรอบคอบ
6. เจ้าหน้าที่เดินหนังสือไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (บางเวลา) หรือมารับหนังสือไม่ตรงเวลา	5. เจ้าหน้าที่ชี้แจงเหตุผลที่ยืมไม่ได้ และแนะนำให้ทำการจอง เมื่อห้องสมุดได้รับหนังสือคืนแล้ว ให้แจ้งผู้ใช้บริการขอ Book Delivery อีกครั้ง
7. กระเป๋าล่าช้า ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับหนังสือไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด	6. หัวหน้าห้องสมุดกำกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามหน้าที่
8. เจ้าหน้าที่ไม่ได้ระบุชื่อ-สกุลผู้ยืม ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเสียเวลาในการตรวจสอบข้อมูลผู้ยืม	7. ควรมีการกำหนดเวลาส่งที่แน่นอนของทั้ง 2 แห่ง ให้มีสมุดลงเวลารับ/ส่ง กระเป๋า และสมุดลงเวลารับ/ส่งหนังสือของห้องสมุดสาขาด้วย
9. หนังสือเล่มที่ขอยืมถูกนำไปคืนต่างห้องสมุด ห้องสมุดเจ้าของตัวเล่มยังไม่ได้รับตัวเล่มคืน ซึ่งจะปรากฏ status เป็น Transit	8. เจ้าหน้าที่ควรระบุชื่อผู้ยืมเหนือวันกำหนดส่ง ในใบกำหนดส่ง
10. กรณีเป็นการยืมผิดห้องสมุด ซึ่งไม่ควรถือว่าไม่สำเร็จ	9. เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการสามารถประสานงานกับห้องสมุดที่รับตัวเล่มคืน และให้ห้องสมุดนั้นดำเนินการยืมให้ผู้ใช้บริการได้เลย
	10. ให้ตรวจสอบกับห้องสมุดเจ้าของตัวเล่มว่าพบตัวเล่มหรือไม่ ถ้าพบให้คลิกสำเร็จ ถ้าไม่พบให้คลิกไม่สำเร็จพร้อมระบุเหตุผล

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (ต่อ)

ปัญหา	การแก้ไข
11. กรณีที่ค้นหาตัวเล่มไม่พบ ไม่ต้องการตอบไม่สำเร็จ	11. ให้ E-mail โดยตรงถึงผู้ใช้ ว่ากำลังค้นหาหนังสือให้ ซึ่งผู้ขอจะยังไม่ได้รับหนังสือภายในวันนั้น แต่ถ้าหาตัวเล่มแล้วยังไม่พบควรคลิกไม่สำเร็จภายใน 24 ชั่วโมง นับจากวันเวลาที่ร้องขอ

ด้านอื่น ๆ

ปัญหา	การแก้ไข
1. ปัญหาของระบบเครือข่าย เช่น เปลี่ยน URL ของ Book Delivery	1. ผู้ดูแลระบบ ควรแจ้งให้ทราบ ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง
2. Location หนังสือไม่ถูกต้อง เช่น ในฐานข้อมูลเป็นของหอสมุดปวช. แต่ตัวเล่มอยู่ที่หอสมุดปริดี	2. โทรศัพท์ประสานงานกับห้องสมุดที่คาดว่าจะมีตัวเล่มอยู่ ให้ตรวจสอบบน-ชั้น ถ้าพบตัวเล่มให้ทำการยืมให้ผู้ใช้ไปก่อน จากนั้นให้แจ้งแก้ Location ต่อไป
3. Collection ไม่ถูกต้อง เช่น ในฐานข้อมูลเป็นหนังสือทั่วไป แต่ตัวเล่มเป็นหนังสืออ้างอิง	3. แจ้งฝ่ายวิเคราะห์ตรวจสอบว่าเป็นหนังสือประเภทใดและให้แก้ไขให้ถูกต้อง หากเป็นหนังสือที่ยืมออกได้ให้ดำเนินการยืมให้ผู้ใช้ ถ้าเป็นหนังสือห้ามยืมออก ให้แจ้งผู้ใช้ทราบ
4. พนักงานขับรถผู้ลี้มนำกระเป๋าลงจากรถทำให้เสียเวลามาก	4. กำชับให้นายทารถผู้ดูแลการนำกระเป๋าลงจากรถด่วนท่าพระจันทร์-รังสิตทุกครั้ง
5. คุณภาพกระเป๋าไม่ดี ด้ามจับสั้น ล้อเล็ก ทำให้เข็นไม่สะดวก	5. เสนอผู้อำนวยการซื้อกระเป๋าที่มีคุณภาพดี ล้อใหญ่ ด้ามจับแข็งแรงมากกว่านี้

ด้านอื่น ๆ (ต่อ)

ปัญหา	การแก้ไข
<p>6. จำนวนหนังสือที่ขอยืมมีมาก ต้องใช้กระเป๋า 2-3 ใบ ทำให้ผู้รับส่งกระเป๋าต้องมีจำนวนเพิ่มขึ้นมากกว่า 1 คน</p> <p>7. ข้อความที่ปรากฏในตอนท้ายโปรแกรมที่ส่งคำขอทำให้ผู้ใช้คิดว่าห้องสมุดดำเนินการอัตโนมัติไปแล้ว</p> <p>8. กรณีที่ต้องการยืมหนังสือจากวิทยาเขตลำปาง/ศูนย์พญา จะใช้บริการ Book Delivery ได้หรือไม่</p>	<p>6. เสนอผู้อำนวยการซื้อรถเข็นกระเป๋าเหมือนที่ใช้ในสนามบิน</p> <p>7. ให้แก่เป็น โปรดติดตามผลการยืมระหว่างห้องสมุด ณ ห้องสมุดที่เลือกรับตัวเล่ม หรือจาก E-mail หรือจาก Borrower Info</p> <p>8. ไม่ได้ เพราะบริการ Book Delivery นี้ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดท่าพระจันทร์ - รังสิต สำหรับวิทยาเขตอื่นๆ ให้ยืมโดยใช้ E-mail</p>

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. กรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้หนังสืออ้างอิงที่อยู่ต่าง **Campus** ให้อนุญาตให้เจ้าหน้าที่ยืมและนำมาให้ผู้ใช้บริการภายในห้องสมุด

หรือถ่ายเอกสาร

2. สาเหตุการยืมที่ไม่สำเร็จในช่องผลการดำเนินงานในโปรแกรม **Book Delivery** ของเจ้าหน้าที่แก้ไขใหม่ เป็นดังนี้

1. ไม่พบ
2. มีผู้ยืม
3. ห้ามยืมออก
4. ยืมเต็มสิทธิ
5. ข้อมูลผิด
6. ขั้นตอนเทคนิค
7. ไม่เป็นสมาชิก

3. หนังสือที่ไม่อนุญาตให้ยืมออกเช่น หนังสืออ้างอิง ตำรองถาวร หนังสือหายาก หนังสือตำรองถาวร ควรเพิ่มข้อความ

ในฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศ (TUDB) ว่า "ห้ามยืมออก" ภายใต้ collection เพื่อผู้ใช้จะได้

ทราบทันที่เป็นหนังสือห้ามยืมออก จึงไม่สามารถขอบริการ **Book Delivery** ได้

4. ให้ทุกห้องสมุดเก็บสถิติทุกเดือน และเก็บข้อมูลสาเหตุที่ไม่สำเร็จด้วย เพื่อเป็นข้อมูลในการประเมินผลบริการ/แก้ไขการปฏิบัติงาน

5. กรณีที่พบว่าโปรแกรมไม่เสถียร ให้แจ้งนายคุณยรัตน์ กรณษ์แสง ฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุดทันที โทร. 02-6133516

6. กรณีที่ตอบว่า "ไม่พบหนังสือ" ขอให้เขียนคำชี้แจงอธิบายให้มากขึ้น เช่น ขณะนี้หาหนังสือไม่พบ แต่จะพยายามหาให้ถ้าหากไม่พบจริงๆ ให้ **E-mail**

แจ้งอีกครั้ง ว่าได้พยายามหาแล้วแต่ไม่พบ และแนะนำว่ามีอยู่ที่ห้องสมุดใด หากสามารถยืมระหว่างห้องสมุดได้ ให้แนะนำให้ผู้ขอทราบด้วย

สรุปรายการที่เสนอให้แก้ไขในโปรแกรม Book Delivery

ข้อมูลในหน้า Book Delivery ที่เป็น Thai Version ดังนี้

1. แก้ไขข้อความ

“โปรดตรวจสอบหนังสือที่ต้องการยืมว่ามี **Location** อยู่ ณ ห้องสมุดใด และควรมี **Status** เป็น **On Shelf** เพื่อความรวดเร็วในการรับตัวเล่ม” เป็น “โปรดตรวจสอบหนังสือที่ต้องการยืมว่ามี **Location** อยู่ ณ ห้องสมุดใด และต้องมี **Status** เป็น **“On Shelf”** จึงจะขอใช้บริการ **Book Delivery** ได้”

2. ข้อ 4. อีเมล ให้เพิ่มเครื่องหมาย * สำหรับระบุว่าจำเป็นต้องกรอกข้อมูล

3. แก้ไขข้อความ “หากไม่มีอีเมลเพื่อการติดต่อกลับ ท่านสามารถติดตามผลการยืมระหว่างห้องสมุด ณ ห้องสมุดที่เลือกรับตัวเล่ม หรือตรวจสอบจาก **Borrower Info.**” เป็น “โปรดติดตามผลการยืมระหว่างห้องสมุดทาง **E-mail** หรือห้องสมุดที่เลือกรับตัวเล่ม หรือตรวจสอบจาก **Borrower Info.**”

4. E-mail แจ้งตอบผู้ขอยืมให้ระบุเวลารับหนังสือเวลา 13.30 น.

ข้อมูลในหน้า Book Delivery ที่เป็น English Version ดังนี้

1. แก้ไขข้อความ

“Please check the library location of the book you want to borrow. If the status of the book is On Shelf, you will get it faster.” เป็น

“Please check the library location of the book you want. The status must be “On Shelf” only.

2. ใช้ชื่อห้องสมุดตามที่ปรากฏ **Location** ในหน้าจอสืบค้น **HIP** คือ

- Rangsit Campus Library แก้ไขเป็น Thammasat Library, Rangsit Campus

- Puey Ungphakorn Library, Rangsit Campus แก้ไขเป็น Puey Library, Rangsit Campus

ข้อมูลประโยชน์ที่ปรากฏ เมื่อคลิกส่ง ดังนี้

ให้แก่ข้อความ จาก “ห้องสมุดได้รับคำขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเรียบร้อยแล้ว” แก่เป็น “โปรดติดตามผลการยืมระหว่างห้องสมุดทาง E-mail หรือห้องสมุดที่เลือกรับตัวเล่ม หรือตรวจสอบจาก Borrower Info.”

ข้อมูลในส่วนของเจ้าหน้าที่ ดังนี้

ตรงช่องผลการดำเนินการ (ไม่สำเร็จ) ควรเพิ่มรายละเอียดของสาเหตุการยืมที่ไม่สำเร็จ โดยทำเป็นรายการให้เลือก ถึงสาเหตุที่ไม่สำเร็จ โดยให้ประสานงานกับคุณอัทธนาในเรื่องของข้อความที่จะใช้เป็นรายการให้เลือก

การใช้คำของสาเหตุการทำ Book Delivery ไม่สำเร็จ ดังนี้

- ไม่พบ
- มีผู้ยืม
- ห้ามยืมออก
- ยืมเต็มสิทธิ
- ข้อมูลผิด
- ขั้นตอนเทคนิค
- ไม่เป็นสมาชิก

กำหนดการ
กิจกรรม KM Book Delivery ครั้งที่ 2
วันอังคารที่ 20 มีนาคม 2550
ณ ห้องประชุม 1 สำนักหอสมุด

- เวลา **8.30** น. ลงทะเบียน
- เวลา **9.00** น. ทบทวนกิจกรรม **KM Book Delivery**
- 10.30** น. พักรับประทานอาหารว่าง
- เวลา **10.45** น. ทบทวนกิจกรรม **KM Book Delivery (ต่อ)**
- เวลา **12.00** น. พักรับประทานอาหารกลางวัน
- เวลา **13.00** น. ทบทวนและสรุปกิจกรรม **KM Book Delivery (ต่อ)**
- เวลา **14.30** น. พักรับประทานอาหารว่าง
- เวลา **14.45** น. แนะนำวิธีสร้างชุมชน สานิต เว็บไซต์ **KM** ของโรงพยาบาลศิริราช
และเว็บบอร์ด **KM** ของสำนักหอสมุด
- เวลา **16.00** น. ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกล่าวปิดกิจกรรม **KM Book Delivery**

ขั้นตอนการจัดกิจกรรม **KM Book Delivery** มีดังต่อไปนี้

1. รวบรวมปัญหาและแนวทางแก้ไขจากทุกห้องสมุด
2. สนทนากลุ่มกิจกรรม
3. สรุปขั้นตอนการปฏิบัติงาน **Book Delivery**
4. แนะนำวิธีสร้างชุมชน สานิต เว็บไซต์ **KM** ของโรงพยาบาลศิริราช
และเว็บบอร์ด **KM** ของสำนักหอสมุด
5. ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกล่าวปิดกิจกรรม **KM Book Delivery**

รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้เรื่อง **Book Delivery** ครั้งที่ 2
วันที่ 20 มีนาคม 2550

1. นางศรีจันทร์ จันทร์ชีวะ -----
2. นางสมศรี กิรติวุฒิกุล -----
3. นางกาญจนารักษ์ จิตต์สง่า -----
4. นางสาวอชญา แสงกระจ่าง -----
5. นางสาวทิมพร พึ่งโพธิ์ทอง -----
6. นางสาวพวงทอง ปาณิกบุตร -----
7. นางสุจิตรา อุดมวาทีน -----
8. นางอโนชา พ่วงอนุเคราะห์ -----
9. นางสาววราภรณ์ ราชประดิษฐ์ -----
10. นางบังอร นพกุล -----
11. นางสาวละเอียด จันทร์สว่าง -----
12. นางณัฐภัทร ศรีประภา -----
13. นางสาวสุภาภรณ์ ขาวลำปาง -----
14. นางจินตนา เนินหาด -----
15. นางสาวนิตา วารีเสาศศุวรรณ -----
16. นางสาวจันทนีย์ พานิชผล -----
17. นางสาวพิตะวัน ศรีสิงห์ -----
18. นางสาวปทุมทิพย์ ศรีแจ่ม -----
19. นางสาววรรณา โตพิบูลย์พงศ์ -----
20. นางวนิดา เสมาชัย -----
21. นางสมจิต จันทร์พเนาวิ -----
22. นางวนิดา จันทนทัศน์ -----
23. นางพูลศรี ษมาคุณากร -----
24. นางญาณภา สมนึก -----
25. นางพงษ์จันทร์ ชุณหะวัณ -----
26. นางสาวรัชฎา พุทธพาท -----
27. นางวันเพ็ญ ตุ่มเขียว -----
28. นางสาวรุ่งทิพย์ ห่อวโนทยาน -----
29. นางสาวนัชริยา ธีระพงษ์สวัสดิ์ -----

- 30 นางสาวจิตติมา หิรัญเวชขางกูร -----
31. นายคุณยรัตน์ กรณนท์แสง -----
- 32 นางสาวศุภัญญา มกุฎอรฤดี -----
- 33 นางสาวจุฑาทิพย์ โอสนานนท์ -----
- 34 นางสาวนิตยา คงสุวรรณ -----
- 35 นายสงคราม มีบุญญา -----