

## KM กลุ่มงานบริการ

วันจันทร์ ที่ 13 เดือน พฤศจิกายน 2560

(อาร์ท&พีนค)

### บริการค้นหาหนังสือที่หาไม่พบบนชั้น

#### ปัญหาที่พบ

มักพบปัญหาความต้องการใช้หนังสือเล่มเดิมๆ และค้นหาไม่พบบนชั้น

กลุ่มงานบริการ จึงได้ร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้และหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน โดย

1. ให้กรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการ
2. ติดตามหาตัวเล่ม 3 ครั้ง 3 วัน
3. ประสานงานกับผู้ใช้บริการอย่างใกล้ชิดทุกขั้นตอน
4. ประสานงานกับกลุ่มงานเทคนิคสารสนเทศช่วยตรวจสอบ
5. เสนอบริการยืมระหว่างห้องสมุด

#### ตั้งรายละเอียด

เมื่อมีผู้ใช้มาแจ้งหนังสือที่หาไม่พบบนชั้นกับบรรณารักษ์ ให้ดำเนินการดังนี้

1. ให้ผู้ใช้กรอกแบบฟอร์มการใช้บริการที่โต๊ะบรรณารักษ์ รวมทั้งคำขอในระบบ e-Request
2. ส่งแบบฟอร์มให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแต่ละหมวดให้ค้นหาหนังสือ
  - a. การหาหนังสือ ให้เช็คความเคลื่อนไหวของหนังสือ (ว/ด/ป ส่งคืนล่าสุด)
  - b. ให้ค้นหาจำนวน 3 ครั้ง 3 วัน ติดต่อกัน
  - c. ในระหว่างที่หาให้บรรณารักษ์ประสานเพื่อแจ้งผลการดำเนินการกับผู้ใช้ด้วย
3. เมื่อพบตัวเล่ม ให้ส่งต่อให้บรรณารักษ์ ติดต่อผู้ใช้เพื่อมารับหนังสือ ตามข้อมูลที่กรอกไว้ในแบบฟอร์ม โดยสามารถใช้โทรศัพท์ที่สำนักงานเลขานุการ
4. หากไม่พบตัวเล่ม ส่งต่อรายการหนังสือไปให้หัวหน้าบริการยืม-คืน เพื่อจะได้ติดตามหนังสือร่วมกับกลุ่มงานเทคนิคสารสนเทศต่อไป
  - a. เสนอแนวทางบริการยืมระหว่างห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการ
    - i. เช็คกับสถาบันอื่นว่ามีหนังสือเล่มนี้ไหม
    - ii. หากผู้ใช้บริการต้องการ ให้ทำการติดต่อเพื่อขอสำเนา หรือยืมเล่มจริง
  - b. กลุ่มงานเทคนิคสารสนเทศ อาจพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามความเหมาะสม

- c. หากจำเป็นต้องสั่งซื้อทดแทน ในระหว่างการสั่งซื้อให้บรรณารักษ์ติดตามหนังสือให้ผู้ใช้ จนกว่าจะได้หนังสือเล่มนั้นมาทดแทนหรือจนกว่าผู้ใช้บริการจะได้ใช้หนังสือเล่มนั้น

## การจองและยกเลิกการจองทรัพยากรสารสนเทศ

### ปัญหาที่พบ

จากการดำเนินงานให้บริการที่ผ่านมา ระบบ Sierra ได้ทำการจองและเรียกคืนหนังสือจากผู้ใช้บริการที่ยืมไปก่อน โดยเปลี่ยนวันกำหนดส่งให้เป็นวันที่ทำการจองอัตโนมัติ (ย่นวันกำหนดส่งเข้ามา) หากผู้ที่ยืมหนังสือไปไม่ได้ตรวจสอบวันกำหนดส่งของตนเอง จะส่งผลให้เกิดค่าปรับ เพราะวันกำหนดส่งจะเปลี่ยนไป และในส่วนของเจ้าหน้าที่จะมีการส่งจดหมายออกจากระบบไปยังผู้ใช้ที่ยืมก่อน เพื่อให้ผู้ใช้นำหนังสือมาคืน แต่ก็ยังเกิดปัญหาในการดำเนินการ

กลุ่มงานบริการ จึงได้ร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้และหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน โดย

1. ประสานกับกลุ่มงานนวัตกรรมฯ เพื่อประสานการปรับแก้ไขการทำงานของระบบไปยังบริษัท
2. ให้ดำเนินการจองโดยผ่านเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์บริการยืมคืน
3. ให้เจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบการจองทุกวัน
4. ให้ยกเลิกการจองเมื่อผู้ใช้ไม่ต้องการหนังสือ หรือเก็บหนังสือไว้แล้วมากกว่า 7 วัน

### ตั้งรายละเอียด

การจองหนังสือ (Hold) ระบบสืบค้น WebOPAC จะอนุญาตให้สามารถจองได้เฉพาะหนังสือที่มีผู้ใช้คนอื่นยืมไปแล้วเท่านั้น (หากทรัพยากรสถานภาพ CHECK SHELF จะไม่มีปุ่ม Hold ให้) ให้ดำเนินการได้ดังนี้

1. การจอง Hold ทรัพยากรสารสนเทศผ่านเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ยืม-คืน กรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการจองหนังสือแล้วมาติดต่อที่เจ้าหน้าที่ ให้ดำเนินการดังนี้

1.1 กรณีติดต่อที่บรรณารักษ์ ให้บรรณารักษ์แจ้งให้หนังสือไปติดต่อที่เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ยืม-คืน เพื่อทำการจองผ่าน Sierra

1.2 กรณีติดต่อที่เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ยืม-คืน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ Place hold ให้ผู้ใช้นั้น โดยผู้ใช้นั้นต้องมีรายละเอียดของเล่มที่ต้องการจอง ให้ดำเนินการดังนี้

- 1) สืบค้นชื่อผู้ใช้บริการที่ต้องการจองหนังสือ
- 2) คลิกเมนู Hold
- 3) คลิก Add Hold
- 4) สืบค้นชื่อรายการที่ต้องการจอง

- 5) เลือกรายการฉบับหนังสือที่ต้องการจอง
- 6) ดับเบิลคลิกเลือก Hold Selected Item
- 7) จะปรากฏขึ้นในประวัติชื่อคนจอง
- 8) เลือกสถานที่ที่ต้องการมารับหนังสือ แล้วกด OK

8) เลือก Place Hold without recall \*\*\*\* (ขั้นตอนข้อนี้สำคัญมาก ห้ามเลือกผิด) \*\*\*\* ซึ่ง

หมายถึง การจองหนังสือโดยไม่ทำการ Recall ในระบบ

9) สอบถามผู้ใช้บริการว่า ต้องการใช้ด่วน หรือภายในวันใด อาจทำการ Recall โดยประสานไปยังผู้ใช้บริการที่ยืมก่อน เพื่อขอนำมาให้ผู้จองหรือผู้ใช้ที่ต้องการใช้ได้ใช้ไม่เกิน 5 วัน แล้วนำส่งให้ผู้ใช้บริการที่ยืมก่อนได้ใช้ต่อไป

2. การยกเลิกการจอง กรณีที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องการหนังสือเล่มที่จอง หรือเก็บหนังสือไว้แล้วมากกว่า 7 วัน ให้ดำเนินการดังนี้

- 2.1 สืบค้นชื่อผู้ใช้บริการที่ต้องการยกเลิกการจองหนังสือ
- 2.2 คลิกเลือกรายการจองที่จองไว้
- 2.3 คลิกเลือก Cancel Hold

3. การตรวจสอบรายการจอง กรณีผู้ใช้บริการจองผ่าน WebOPAC ให้ดำเนินการดังนี้

- 3.1 เข้าที่เมนู View Outstanding Hold
- 3.2 Hold placed before ให้ใส่วันที่ ที่ต้องการตรวจสอบ
- 3.3 คลิกปุ่ม View Outstanding hold

3.4 ตรวจสอบรายการที่ขึ้นทั้งหมดตรวจสอบดูว่า แต่ละรายว่ามีการ Recall หรือไม่ ถ้าไม่มี ไม่ต้องดำเนินการใดๆ ถ้ามี ก็ทำรายการคืนทรัพยากรหรือย้อนวันกำหนดส่ง (Back Date) ให้ผู้ใช้ แล้วทำการยืมใหม่ จากนั้นให้ทำรายการจองให้ผู้ใช้ที่ต้องการจองโดยดำเนินการตามวิธีการในข้อ 1

\*\*\*\*\*