

การจัดการความรู้ แผนงานห้องสมุด
ชุมชนนักปฏิบัติงานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
หัวข้อ : แนวปฏิบัติการติดตามทรัพยากรสารสนเทศค้างส่ง

1. คณะกรรมการดำเนินงาน

1.	นางสาวชนัญชิตา	เลิศจะบก	นักวิชาการศึกษา
2.	นางรติมา	ปลั่งกลาง	นักวิชาการศึกษา
3.	นางรัชดาพร	บุญไมตรี	บรรณารักษ์
4.	นางสาววิลาวัลย์	แสนสุข	บรรณารักษ์
5.	นางสาวกัญญาภัทร	ชูพุทธพงษ์	บรรณารักษ์
6.	นางสาวอุดมลักษณ์	พึงอารมณี	บรรณารักษ์
7.	นางสาวปราณปรียา	ตันติบุตร	บรรณารักษ์
8.	นายเศรษฐะ	จันณรงค์	นักเอกสารสนเทศ
9.	นายไพล	เพราะฝึกแว่น	นักเอกสารสนเทศ
10.	นายวินิจ	การชังดี	นักเอกสารสนเทศ
11.	นางณัฐชนันย์	ฉายะพงษ์	นักวิชาการศึกษา
12.	นางสาวกิตติยา	นิวาศานนท์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
13.	นางสาวพิมพ์ชนก	แยกโคกสูง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
14.	นายศุภกร	จันทเสวต	เจ้าพนักงานห้องสมุด

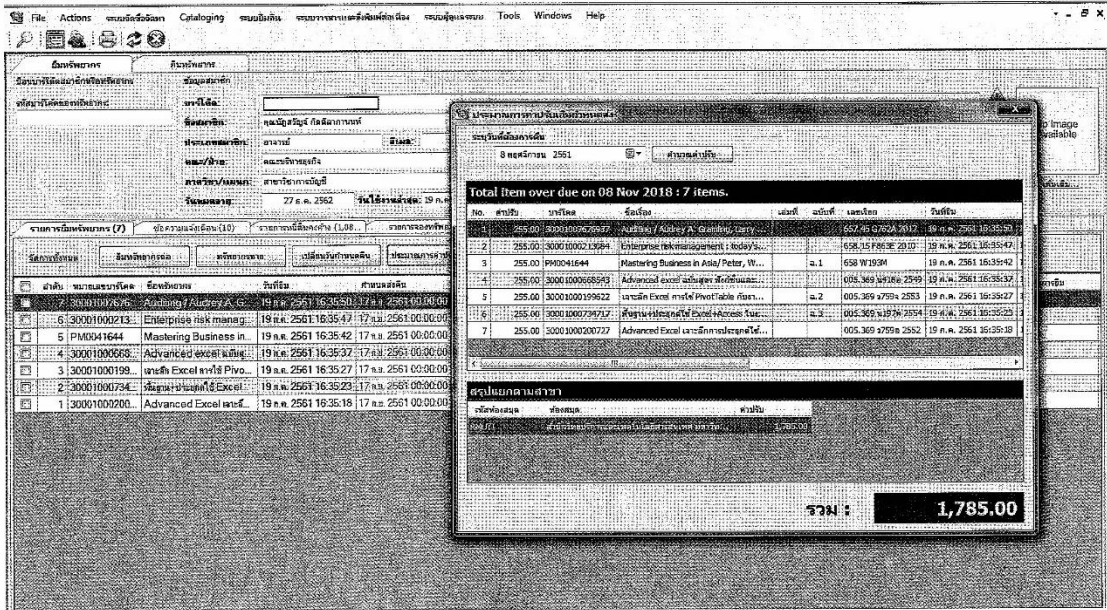
ลำดับ	กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	การดำเนินการ
1.	การบ่งชี้ความรู้ - หน่วยงานภายในจัดประชุมบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการกำหนดประเด็นความรู้	กรกฎาคม 2560	แผนงานได้ดำเนินการบ่งชี้ความรู้ โดยได้กำหนดประเด็นความรู้ คือ แนวปฏิบัติการติดตามทรัพยากรสารสนเทศค้างส่ง
2.	การสร้างและแสวงหาความรู้ - ภายในหน่วยงาน - ภายนอกหน่วยงาน	10 พฤศจิกายน 2560	แผนงานได้สร้างและแสวงหาความรู้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ได้ขั้นตอนดังนี้ 1. การประชาสัมพันธ์ - เชิงรุก - การแจ้งระเบียบการยืม-คืน, การแจ้งหาย 2. การทวงหนังสือไปยังคณะต่างๆ - แนนระเบียบการยืม-คืน - เพิ่มการแจ้งจำนวนเงินค่าปรับที่ ประมาณการ - แจ้งการทวงไปทางโทรศัพท์

ลำดับ	กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	การดำเนินการ
			3. การกำหนด (การทวงรายบุคคล) ขึ้นต่ำ 500 บาท 4. จัดหาหรือทำโครงการผู้รับคืนหนังสือตามคณะ 5. ทบทวนระเบียบการยืม-คืน - เชิญอาจารย์/เจ้าหน้าที่/หรือผู้ที่เกี่ยวข้องมาร่วมปรึกษา (km) 6. รายงานปัญหา/อุปสรรค เพื่อผลการดำเนินงานให้กับผู้บริหารรับทราบ
3.	การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ - วิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล	10 พฤศจิกายน 2560	โดยได้ดำเนินการวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ของบุคลากรทุกคน ได้ความรู้ที่ใช้วิธีการกระบวนการ ดังนี้ 1. การประชาสัมพันธ์ - ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ช่องทางในการบริการ หรือระเบียบ - การพัฒนาการประชาสัมพันธ์ทุกช่องทางให้รับทราบมากขึ้น ได้แก่ การค้ำค่าปรับ การยืม-คืน กำหนดส่ง ฯลฯ 2. ผู้ใช้บริการได้ความรู้การติดตามทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น - ได้ทราบปัญหาการทวงทรัพยากร หรืออุปสรรค - ได้แนวทางปฏิบัติที่ดี
4.	การประมวลและกลั่นกรองความรู้ - การสกัดความรู้/แก่นความรู้	10 พฤศจิกายน 2560	แผนงานได้แนวทางในการพัฒนา ดังนี้ 1. ประชาสัมพันธ์ระเบียบการยืม-คืน, การขอใช้ทรัพยากรสูญหาย และช่องทางการตรวจสอบทรัพยากรค้ำส่งทุกช่องทาง เช่น ทำหนังสือราชการแจ้งตามหน่วยงาน, เสียงตามสาย, เว็บไซต์, Social network 2. ทบทวนระเบียบการยืม-คืน 3. เพิ่มช่องทางการทวงทางโทรศัพท์

ลำดับ	กิจกรรม	ช่วงเวลา ดำเนินการ	การดำเนินการ
5.	การเข้าถึงความรู้ - นำองค์ความรู้เผยแพร่ใน Website		- นำองค์ความรู้เผยแพร่บนเว็บไซต์แผนงาน ห้องสมุด
6.	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ - กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	10 พฤศจิกายน 2560	มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ในการจัดการ ความรู้ในโครงการการจัดการความรู้สู่แนว ปฏิบัติที่ดี (Good Practice for Knowledge management) เมื่อวันที่ 10 พย. 60 โดยได้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากหน่วยงานทั้งภายในและ ภายนอกแผนงาน ในการติดตามทรัพยากร สารสนเทศคลังส่ง
7.	การเรียนรู้ - บุคลากรมีกานนำความรู้ที่ได้จากการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปปฏิบัติงานให้มีการ พัฒนาที่ดีขึ้น	ตลอดการ ปฏิบัติงาน	บุคลากรแผนงานสามารถนำแนวปฏิบัติการ ติดตามทรัพยากรสารสนเทศคลังส่ง เพื่อไป พัฒนาในการติดตามต่อไป



ภาพที่ 4-4 โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ลดค่าปรับช่วงช่วงสัปดาห์ก่อน-หลังสอบ



ภาพที่ 4-5 การประมาณค่าปรับจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

2. ผลการดำเนินงาน

ผลดำเนินการจัดการความรู้ หัวข้อ แนวปฏิบัติการติดตามทรัพยากรสารสนเทศค้างส่ง แผนงานห้องสมุด พบว่า ยอดจำนวนค่าปรับได้ลดลง และมีจำนวนผู้ที่ค้างค่าปรับและค้างทรัพยากรลดลงในเมื่อเทียบก่อนการดำเนินการจัดการความรู้กับ สิ้นปีงบประมาณ 2561 สรุปยอดผู้ค้างค่าปรับในเดือนตุลาคม 2560 277,964 บาท รวมทั้งหมดเท่ากับ มี 222,554 บาท และยอดค้างค่าปรับและทรัพยากรสารสนเทศมี 55,410 บาท ดังภาพที่ 4-6 ในเดือน กันยายน 2561 พบว่ายอดค้างค่าปรับมี 79,308 บาท คิดเป็นร้อยละการลดลงของยอดค้างค่าปรับเท่ากับ 71.47

เดือน	1. ค้างค่าปรับ	2. ค้างค่าปรับและหนังสือ	รวม
มกราคม	112,014	171,920	283,934
กุมภาพันธ์	154,714	130,500	285,214
มีนาคม	159,934	125,640	285,574
เมษายน	159,934	119,800	279,734
พฤษภาคม	159,934	121,795	281,729
มิถุนายน	159,934	123,980	283,914
กรกฎาคม	175,684	106,050	281,734
สิงหาคม	199,289	87,010	286,299
กันยายน	199,289	75,330	274,619
ตุลาคม	222,554	55,410	277,960
เพิ่มขึ้น/ลดลง	23,265	-19,920	3,345

ภาพที่ 4-6 รายงานค่าปรับเกินกำหนดส่ง เดือนตุลาคม 2560

สมาชิกค้างค่าปรับเกินกำหนดส่ง ประจำเดือน กันยายน 2561

ประเภทสมาชิก	จำนวนคน		จำนวนเงิน		จำนวนคน		จำนวนเงิน	
	ส.ค.-61	ก.ย.-61	ส.ค.-61	ก.ย.-61	เพิ่ม	ลด	เพิ่ม	ลด
อาจารย์	55	60	18,745	19,665	5	-	920	-
เจ้าหน้าที่	12	12	1,870	1,870	-	-	-	-
นักศึกษาปวส	17	15	1,395	1,295	-	2	-	100
นักศึกษาปริญญาตรี	357	352	54,443	55,393	13	18	1,505	555
นักศึกษาปริญญาโท	7	7	1,085	1,085	-	-	-	-
รวมทั้งหมด	448	446	77,538	79,308	18	20	2,425	655

- เดือนกันยายน จำนวน 446 คน เพิ่มขึ้น 18 คน จำนวนเงิน 2,425 บาท และชำระค่าปรับ 20 คน จำนวนเงิน 655 บาท

มกราคม		กุมภาพันธ์		มีนาคม		เมษายน		พฤษภาคม		มิถุนายน	
คน	หนี้สิน	คน	หนี้สิน	คน	หนี้สิน	คน	หนี้สิน	คน	หนี้สิน	คน	หนี้สิน
		487	85,861	493	90,196	502	93,296	503	95,640	451	96,200

กรกฎาคม		สิงหาคม		กันยายน		ตุลาคม		พฤศจิกายน		ธันวาคม	
คน	หนี้สิน	คน	หนี้สิน	คน	หนี้สิน	คน	หนี้สิน	คน	หนี้สิน	คน	หนี้สิน
432	72,953	448	77,538	446	79,308						

ภาพที่ 4-7 รายงานค่าปรับเกินกำหนดส่ง เดือนกันยายน 2561

3. สรุปแนวปฏิบัติที่ดี

1. การประชาสัมพันธ์ คือ ประชาสัมพันธ์ระเบียบการยืม-คืน, การخذใช้ทรัพยากรสูญหาย และช่องทางการตรวจสอบทรัพยากรค้างส่งทุกช่องทาง เช่น ทำหนังสือราชการแจ้งตามหน่วยงาน, เสียงตามสาย, เว็บไซต์, Social network
 - แบนเอกสารประมาณค่าปรับฯ
 - โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ลดค่าปรับ 50% ช่วงสัปดาห์ก่อน-หลังสอบ
 - การแจ้งระเบียบการยืม-คืน, การแจ้งหายทรัพยากรสารสนเทศ
2. การทวงหนังสือไปยังคณะต่างๆ
 - แบนระเบียบการยืม-คืน
 - เพิ่มการแจ้งจำนวนเงินค่าปรับที่ ประมาณการ
 - แจ้งการทวงไปทางโทรศัพท์ส่วนบุคคล
3. การกำหนด (การทวงรายบุคคล) ขั้นต่ำ 500 บาท
4. จัดทำโครงการตู้รับคืนหนังสือตามคณะ
5. ทบทวนระเบียบการยืม-คืน
 - เชิญอาจารย์/เจ้าหน้าที่/หรือผู้ที่เกี่ยวข้องมาร่วมปรึกษา (km)
6. รายงานปัญหา/อุปสรรค เพื่อผลการดำเนินงานให้กับผู้บริหารรับทราบ