

รายงานสรุปผลการดำเนินงานกิจกรรมการจัดการความรู้ของฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ  
เรื่อง “การทวงค้างส่งและค้างค่าปรับ”

ในโครงการจัดการความรู้ สำนักหอสมุดกลาง ประจำปีงบประมาณ 2566

วันอังคารที่ 18 มกราคม 2566 เวลา 09.00 – 12.00 น.

ณ ห้องประชุม 702 ชั้น 7 สำนักหอสมุดกลาง และผ่านระบบ Zoom meeting

---

## 1. หลักการและเหตุผล

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ พื้นที่การเรียนรู้ และสนับสนุนการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย แก่คณาจารย์ บุคลากร และนิสิต ในส่วนทรัพยากรที่อยู่ในรูปสิ่งพิมพ์นั้น มีบริการให้ยืมหนังสือเพื่อศึกษาค้นคว้า หากผู้ใช้บริการยืมหนังสือ เมื่อใกล้ถึงวันกำหนดส่งคืนจะมีการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนครบกำหนด 3 ครั้ง และหากผู้ใช้บริการยังไม่ส่งคืนตามกำหนด ในครั้งที่ 4 จะมีการแจ้งเตือนหนังสือเกินกำหนดส่งโดยระบบอัตโนมัติอีก 1 ครั้ง เมื่อผู้ใช้ส่งเกินวันกำหนดส่งจะทำให้มีค่าธรรมเนียมหรือค่าปรับ

อย่างไรก็ตามเมื่อระบบทวงอัตโนมัติทำงานจนครบกำหนด 4 ครั้ง ที่ได้ตั้งค่าไว้แล้ว หากผู้ใช้บริการยังไม่คืนหนังสือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการฯ จะติดตามทวงหนังสือและค่าธรรมเนียม ซึ่งงานติดตามทวงค้างส่งและค้างค่าปรับ มีการดำเนินงานเป็นลำดับขั้นตอน จึงเห็นควรนำประสบการณ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการฯ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับห้องสมุดในเครือข่าย เพื่อหาข้อสรุปเป็นแล้วปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงานต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขั้นตอนการดำเนินงานของห้องสมุดในเครือข่าย
2. เป็นการทบทวนแนวปฏิบัติในการทวงค้างส่ง และค้างค่าปรับ เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## 3. สถานที่ดำเนินการ

ณ ห้องประชุม 702 ชั้น 7 สำนักหอสมุดกลาง และผ่านระบบ Zoom meeting

## 4. เป้าหมายเพื่อดำเนินการ

1. เพื่อห้องสมุดจะได้รับหนังสือที่ค้างส่ง คืนจากผู้ให้บริการ
2. เพื่อมีหนังสือให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. ประหยัดงบประมาณในการซื้อหนังสือมาทดแทน

## 5. ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรม

1. เมื่อปฏิบัติตามแผนการทำงานติดตามทาง ได้รับหนังสือคืนและค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้น
2. มีหนังสือค้างส่งลดน้อยลง
3. ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานตรงกัน

## 6. สาเหตุหรือปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการจัดกิจกรรม

สาเหตุหรือปัจจัยเสี่ยง	แนวทางแก้ไข/ป้องกันความเสี่ยง
1. ข้อมูลที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล ของผู้ใช้บริการไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ไม่สามารถติดต่อผู้ใช้บริการได้	ให้เจ้าหน้าที่ติดต่อสอบถามไปยังผู้ใช้บริการ ตามช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้ใช้เคยให้ข้อมูลไว้ เพื่อได้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน
2. นิสิตไม่ติดต่อขอลาออก และไม่ตรวจสอบภาระหนี้สินกับห้องสมุด โดยมหาวิทยาลัยได้คัดค้านิสิตออกเมื่อครบกำหนดเวลาจบการศึกษา	ดึงข้อมูลการค้างส่งตามแผนงานติดตามทาง เพื่อไม่ให้ผู้ใช้ค้างส่งนาน และติดตามทางตามแผนงานอย่างสม่ำเสมอ

## 7. รายงานสรุปผลการประเมินกิจกรรม

การทวงหนังสือค้างส่ง และค้างค่าปรับ กลุ่มอาจารย์ บุคลากร นิสิตระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา

หลังจากระบบทวงอัตโนมัติครบ 4 ครั้ง ในแต่ละเดือนก่อนติดตามทางด้วยวิธีการอื่น ๆ โดยผู้ปฏิบัติงานจะดึงรายงานการค้างส่งหนังสือของผู้ใช้บริการที่ทวงครบแล้ว 4 ครั้งจากระบบ ALEPH จากนั้นนำรายชื่อหนังสือค้างส่งมาหาตัวเล่มบนชั้น หากพบตัวเล่มจะทำคืนในระบบ ALEPH หากไม่พบตัวเล่ม จะนำมาแยกรายการค้างส่งหนังสือตามกลุ่มของผู้ใช้บริการ คือ

1. กลุ่มอาจารย์และบุคลากร
2. กลุ่มนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
3. กลุ่มนิสิตระดับปริญญาตรี

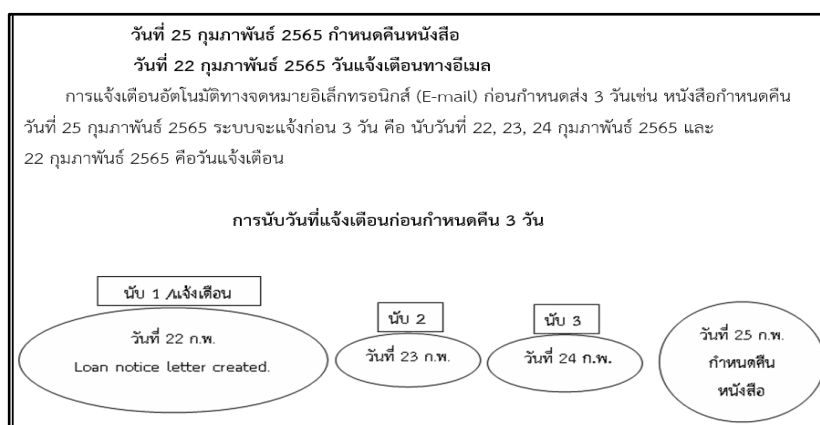
การทวงอาจารย์และบุคลากร มีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1. ส่งอีเมลถึงผู้ใช้บริการโดยตรง
2. โทรศัพท์
3. ส่งไปรษณียบัตร

การทวงหนี้ หากยังมีค้างอยู่หลังระบบทวงครบ 4 ครั้ง มีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1. ส่งอีเมลถึงผู้ใช้บริการโดยตรง
2. โทรศัพท์
3. ส่งไปรษณียบัตร
4. ส่งอาจารย์ที่ปรึกษา

### ตารางการแจ้งเตือนวันกำหนดส่งหนังสือ



### แผนการทวง

ในแผนการทวงค้างส่งได้รวมช่วงรับพระราชทานปริญญาบัตรของนิสิตเข้าไปด้วย และพิจารณาแต่ละรายสามารถทวงทางใดจะได้ผลมากกว่า

1	แผนติดตามทวงถามผู้ค้างส่งหนังสือผ่านทางช่องทางต่างๆหลังอีเมลแจ้งเตือนแล้ว 4 ครั้ง												หมายเหตุ		
	2	ระยะเวลาดำเนินงาน												3	
4		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		6
5	นิสิตรับพระราชทานปริญญาบัตรปีการศึกษา 2564 เดือนธันวาคม 2565														
6	ส่งอีเมลโดยตรง หลังระบบทวงครบ 4 ครั้ง/ จัดกระทำข้อมูลกับ ALEPH ให้เป็นปัจจุบัน	/	/	/											
7	ส่งไปรษณียบัตรตามที่อยู่แจ้งไว้ในระบบ ALEPH / จัดกระทำข้อมูลกับ ALEPH ให้เป็นปัจจุบัน				/	/									
8	โทรศัพท์แจ้ง สอบถาม / จัดกระทำข้อมูลกับ ALEPH ให้เป็นปัจจุบัน						/	/							
9	ตรวจสอบและส่งจดหมายตามภาควิชาที่สังกัดถึงอาจารย์ที่ปรึกษา							/	/						
10	ส่งรายงานผลการดำเนินงานให้หัวหน้า										/				
11	ส่งข้อมูลนิสิตจบการศึกษาและรับพระราชทานปริญญาบัตร ปี 2565 ทุกรหัส (ข้อมูลเดิมที่ได้ทวงแล้ว)										/	/			
12	สรุปพร้อม/ส่งจดหมายตามคณะที่สังกัด											/			
13	**แต่ละช่วงจะดูว่ากรณีใดสามารถทวงแบบได้บ้าง														

และเมื่อยังมีค้างอยู่ หากอยู่ในกลุ่มที่จะจบการศึกษา จะทวงในขั้นตอนต่อไป คือ

- ส่งรายชื่อและรายการหนังสือค้างส่งไปยังคณบดีของแต่ละคณะที่นิสิตสังกัดอยู่ ก่อนนิสิตจะรับพระราชทานปริญญาบัตร

กิจกรรมการจัดการความรู้ของฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ เรื่อง “การทวงค้างส่งและค้างค่าปรับ” ในวันอังคารที่ 18 มกราคม 2566 เวลา 09.00 - 12.00 น. ณ ห้องประชุม 702 ชั้น 7 สำนักหอสมุดกลาง และผ่านระบบ Zoom meeting มีผู้เข้าร่วมทั้ง 4 ห้องสมุด จำนวน 17 คน

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.72$ ) และพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หัวข้อกิจกรรมส่งผลต่อการพัฒนาการทำงาน ( $\bar{X} = 4.73$ ) ระยะเวลาที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.67$ ) ประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดกิจกรรม ( $\bar{X} = 4.80$ ) ความพึงพอใจโดยรวมในการเข้าร่วมกิจกรรม ( $\bar{X} = 4.67$ )

#### ตาราง แสดงระดับความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรม

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. หัวข้อกิจกรรมส่งผลต่อการพัฒนาการทำงาน	4.73	0.46	มาก
2. ระยะเวลาที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม	4.67	0.49	มาก
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม	4.80	0.41	มาก
4. ความพึงพอใจโดยรวมในการเข้าร่วมกิจกรรม	4.67	0.62	มาก
รวมทั้งหมด	4.72	0.09	มาก

#### 8. รายงานการใช้งบประมาณ

ใช้งบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 งบเงินอุดหนุน แผนงานยุทธศาสตร์พัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต ผลผลิตผู้สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์ โดยงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น 1,560 บาท (หนึ่งพันห้าร้อยหกสิบบาทถ้วน)

#### 9. ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินกิจกรรม

-

#### 10. ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ปฏิบัติงาน ควรปรับปรุงฐานข้อมูลผู้ใช้ให้เป็นปัจจุบัน โดยเฉพาะช่องทางการติดต่อผู้ใช้บริการ ได้แก่ อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่ทางไปรษณีย์
2. ผู้ดูแลระบบ Supreme ของมหาวิทยาลัยและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรมีข้อตกลงร่วมกัน และประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบ เช่น การจะรับ Transcript ทางออนไลน์ของนิสิตที่จบการศึกษาจะต้องลิงก์กับระบบยืมหนังสือของห้องสมุด หากมีภาระหนี้สินค้างจะไม่สามารถเปิดดู Transcript ได้เพราะการค้างส่งทำให้สูญเสียทรัพยากร และยังต้องใช้งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรใหม่ แทนที่จะใช้งบประมาณในการซื้อทรัพยากรอื่น ๆ
3. ผู้เข้าร่วม อยากให้มีการจัดการข้อมูลค้างส่งและค้างค่าปรับเป็นระยะเร็วขึ้นไม่ควรนาน 7-10 ปี