

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
กิจกรรมการจัดการความรู้ของห้องสมุดองค์กรักษ์
ห้องสมุดองค์กรักษ์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

รายงานผลกิจกรรมการจัดการความรู้ของห้องสมุดองค์กรฯ ครั้งที่ 1

21 พฤษภาคม 2564

ณ ห้องสมุดองค์กรฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เรื่อง “การทบทวนการบริการร่วมกันระหว่างสำนักหอสมุดกลางและห้องสมุดองค์กรฯ”

หัวข้อที่ 1 สิทธิในการยืมของผู้ใช้บริการทุกประเภท

สิทธิในการยืมของผู้ใช้บริการ								
ประเภทผู้ใช้	ประเภททรัพยากร	จำนวน (รายการ)		ระยะเวลา วัน / ชั่วโมง		ค่าปรับ บาท/ เล่ม/วัน		หมายเหตุ
		CL	OKL	CL	OKL	CL	OKL	
1. คณาจารย์	หนังสือทั่วไป	40	40	90	90	5	5	
	ปริญญานิพนธ์			14	30	5	5	
	หนังสือสำรอง			3	3	5	5	
	วารสาร			-	1	-	5	
	โสตทัศนวัสดุ			7	3	5	5	
	จุลสาร			-	14	-	5	
	VCD, DVD ภาพยนตร์, ซีดี เพลง/หุฟัง			-	4	-	5/ชม. ชม.	
2. ข้าราชการ/ ลูกจ้างประจำ/ พนักงาน	หนังสือทั่วไป	20	20	14	30	5	5	
	ปริญญานิพนธ์			14	30	5	5	
	หนังสือสำรอง			3	3	5	5	
	วารสาร			-	1	-	5	
	โสตทัศนวัสดุ			7	3	5	5	
	จุลสาร			-	14	5	5	
	VCD, DVD ภาพยนตร์, ซีดี เพลง/หุฟัง			-	4	-	5/ชม. ชม.	
3. บัณฑิตศึกษา	หนังสือทั่วไป	30	30	14	30	5	5	
	ปริญญานิพนธ์			14	30	5	5	
	หนังสือสำรอง			3	3	5	5	
	วารสาร			-	1	-	5	
	โสตทัศนวัสดุ			7	3	5	3	

สิทธิในการยืมของผู้ใช้บริการ								
ประเภทผู้ใช้	ประเภททรัพยากร	จำนวน (รายการ)		ระยะเวลา วัน / ชั่วโมง		ค่าปรับ บาท/ เล่ม/วัน		หมายเหตุ
		CL	OKL	CL	OKL	CL	OKL	
	จุลสาร			-	14	5	5	
	VCD, DVD ภาพยนตร์, ซีดี เพลง/หุฟัง			-	4 ชม.	-	5/ชม.	
4. ปริญญาตรี	หนังสือทั่วไป	20	30	14	14	5	5	
	ปริญญานิพนธ์			14	30	5	5	
	หนังสือสำรอง			3	3	5	5	
	วารสาร			-	1	-	5	
	โสตทัศนวัสดุ			7	3	5	3	
	จุลสาร			-	14	5	5	
	VCD, DVD ภาพยนตร์, ซีดี เพลง/หุฟัง			-	4 ชม.	-	5/ชม.	
5. สมาชิกสมทบ (อดีต ข้าราชการ มศว)	หนังสือทั่วไป	6	6	60	60	5	5	
	ปริญญานิพนธ์			14	30	5	5	
	หนังสือสำรอง			-	3	-	5	
	วารสาร			-	1	-	5	
	โสตทัศนวัสดุ			-	3	-	5	
	จุลสาร			-	14	-	5	
	VCD, DVD ภาพยนตร์, ซีดี เพลง/หุฟัง			-	4 ชม.	-	5/ชม.	
6. นักเรียน โรงเรียนสาธิต	หนังสือทั่วไป	-	5	-	14	-	5	
	ปริญญานิพนธ์			-	30	-	5	
	หนังสือสำรอง			-	3	-	5	
	วารสาร			-	1	-	5	
	โสตทัศนวัสดุ			-	3	-	5	
	จุลสาร			-	14	-	5	
	VCD, DVD ภาพยนตร์, ซีดี เพลง/หุฟัง			-	4 ชม.	-	5/ชม.	

สิทธิในการยืมของผู้ใช้บริการ								
ประเภทผู้ใช้	ประเภททรัพยากร	จำนวน (รายการ)		ระยะเวลา วัน / ชั่วโมง		ค่าปรับ บาท/ เล่ม/วัน		หมายเหตุ
		CL	OKL	CL	OKL	CL	OKL	
7. ผู้ช่วยพยาบาล หลักสูตรระยะสั้น	หนังสือทั่วไป	-	6	-	14	-	5	
	ปฏิญานิพนธ์			-	30	-	5	
	หนังสือสำรอง			-	3	-	5	
	วารสาร			-	1	-	5	
	โสตทัศนวัสดุ			-	3	-	5	
	จุลสาร			-	14	-	5	
	VCD, DVD ภาพยนตร์, ซีดี เพลง/หูฟัง			-	4 ชม.	-	5/ชม.	

การยืมเอกสารพิเศษ

การยืมเอกสารพิเศษ		
ประเภทหนังสือ	ระยะเวลาให้ยืม	
	CL	OKL
1. หนังสืออ้างอิงที่ให้บริการภายในห้องสมุด		
1.1 สารานุกรม/พจนานุกรมทั่วไป เช่น พจนานุกรมไทย-อังกฤษ	1 วัน	งดยืมออก
1.2 หนังสืออ้างอิงทั่วไป/พจนานุกรมเฉพาะทาง เช่น การแพทย์ วิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ กฎหมาย เป็นต้น	งดยืมออก	งดยืมออก
2. หนังสือห้องกุหลาบ / หนังสือมุมพุทธธรรม / แบบเรียน	7 วัน	-
3. หนังสือห้องขจร / หนังสือห้องสาโรช / เอกสาร มศว	งดยืมออก	-

ประเด็นปัญหา:

1. สิทธิการยืมปฏิญานิพนธ์ของนิสิตระดับปริญญาตรี ของห้องสมุดองค์กรฯ และสำนักหอสมุดกลาง มีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องจำนวนเล่ม และระยะเวลาที่ให้ยืม

2. สิทธิการยืมของนักเรียนโรงเรียนสาธิต ทั้ง 2 หน่วยงานมีการกำหนดมาตรฐานอย่างไร

แนวทางแก้ไข:

1. งานบริการ สำนักหอสมุดกลางขอกลับไปปรึกษากับทางรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารก่อน แล้วจะแจ้งกลับในภายในหลัง

2. สำนักหอสมุดกลางไม่ได้มีการเผยแพร่สิทธิการยืมของนักเรียนโรงเรียนสาธิตอย่างเป็นทางการ แต่หากมีนักเรียนต้องการยืม ก็สามารถมาติดต่อขอยืมทรัพยากรห้องสมุดได้ด้วยตนเองที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน สำนักหอสมุดกลาง

หัวข้อที่ 2 การตรวจสอบข้อมูลสมาชิกให้เป็นปัจจุบัน

ข้อมูลของสมาชิกห้องสมุดในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Aleph ในส่วนของ Address Information จะมีที่อยู่ 2 ประเภทคือที่อยู่ Address Type 01 คือ Permanent address ซึ่งเป็นที่อยู่ตามบัตรประชาชน และข้อมูลจะถูกนำเข้าตั้งแต่แรก ส่วน Address Type 02 คือ Mailing address ซึ่งเป็นข้อมูลของที่อยู่ปัจจุบัน ซึ่งข้อมูลในส่วนนี้จะประกอบไปด้วยภาควิชา คณะ ที่สมาชิกสังกัด ที่อยู่ของหอพัก ห้องพัก อีเมล เบอร์โทรศัพท์ ไลน์

Type	Address	Valid from	Valid to
01	สุริเดช ทวีการณ บ้านเลขที่ 196 หมู่ที่ 9 ตำบล ปากอคำ อำเภอ แม่ลาว เชียงใหม่ 57250	-----	-----
02	สุริเดช ทวีการณ วิศกรรมโยธา	-----	-----

Name:	สุริเดช ทวีการณ	Update
Address:	วิศกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ หอองครักษ์ฯ ห้อง 2621 ตอบัตร 2/63-nong	Cancel
Zip Code:		
E-mail:	saifah.alone@gmail.com	
SMS Number:		
Telephone (1):	0827711129	
Telephone (2):	p.thunder1997	
Telephone (3):		
Telephone (4):		
Valid From:	00/00/0000	Valid To: 00/00/0000
Address Type:	02	

ประเด็นปัญหา:

ข้อมูลผู้ใช้บริการในฐานข้อมูล ไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้เป็นปัจจุบัน เช่น อีเมล เบอร์โทรศัพท์ ฯลฯ

แนวทางแก้ไข:

ควรปรับปรุงแก้ไขข้อมูลในส่วนนี้ทุกภาคการศึกษา โดยเมื่อมีผู้ใช้มาติดต่อที่เคาน์เตอร์บริการ ผู้ให้บริการต้องตรวจสอบข้อมูล ดังต่อไปนี้ให้เป็นปัจจุบัน ได้แก่ ที่อยู่ หอพัก ห้องพัก อีเมล เบอร์โทรศัพท์ ไลน์ หลังจากแก้ไขข้อมูลเรียบร้อยแล้วให้ใส่ Note ข้อความว่า “ตอบัตร 2/63-ตามด้วยชื่อผู้ปรับปรุงข้อมูล” ตามตัวอย่างรูปด้านบน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ท่านอื่นได้ทราบว่าผู้ใช้ท่านนี้ได้ผ่านการตรวจสอบข้อมูลแล้ว ประโยชน์ของการปรับปรุงข้อมูลผู้ใช้บริการให้เป็นปัจจุบันจะทำให้สะดวกในเวลาที่ห้องสมุดต้องการติดต่อกับผู้ใช้ เช่นการทวงหนังสือเกินกำหนดส่ง หรือการแจ้งข่าวสารต่างๆ

หัวข้อที่ 3 การดำเนินการลดหย่อนค่าปรับให้กับผู้ใช้บริการ

ประเด็นปัญหา:

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีห้องสมุดหลักๆ อยู่ 2 แห่ง คือ สำนักหอสมุดกลาง ประสานมิตร และห้องสมุดองครักษ์ ทำให้การปฏิบัติงานในเรื่องของการลดหย่อนค่าปรับไม่เหมือนกัน บางครั้งทำให้ผู้ใช้บริการเกิดข้อคำถามว่าทำไมห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง ดำเนินการไม่เหมือนกัน ซึ่งบางครั้งจะเกิดเป็นข้อเปรียบเทียบในการปฏิบัติงานของบุคลากร และเกิดความไม่พึงพอใจต่อห้องสมุด

แนวทางแก้ไข:

หัวหน้างานบริการ สำนักหอสมุดกลาง จะนำแนวปฏิบัติเรื่องการลดหย่อนค่าปรับที่มีมาก่อนหน้านี้ที่เป็นส่วนกลาง นำมาปรับปรุง และแก้ไขข้อปฏิบัติบางอย่างที่เปลี่ยนไป เพื่อให้สามารถนำมาใช้งานได้ทั้ง 2 ห้องสมุด ส่วนกรณีปัญหาอื่นๆ ที่ผู้ใช้มาติดต่อที่เคาน์เตอร์บริการ อาจให้เป็นดุลยพินิจของผู้ที่อยู่เคาน์เตอร์บริการในเวลานั้นๆ พิจารณาเป็นรายๆ ไป หรือหากไม่สามารถตัดสินใจได้ให้สอบถามจากหัวหน้างาน

หัวข้อที่ 4 การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดสาขา

ระบบยืมทรัพยากรระหว่างห้องสมุดสาขา (Inter Campus Loan: ICL) คือ บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดในสังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 4 แห่ง ได้แก่ ห้องสมุดประสานมิตร ห้องสมุดองครักษ์ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ องค์กรักษ์ และห้องสมุดศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน เพื่อประโยชน์ในการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน สำหรับอาจารย์ นิสิต และบุคลากรทุกสังกัดภายในมหาวิทยาลัย

ประเด็นปัญหา:

- ระบบไม่แจ้งชื่อผู้ยืม มีเฉพาะรหัสบัวศรีไอดี
- เมื่อหนังสือมาถึงห้องสมุดแล้ว ไม่ได้แจ้งให้ผู้ใช้มารับตัวเล่ม
- ไม่ได้เปลี่ยนสถานะของการดำเนินการในระบบ ICL
- ผู้ใช้ไม่มารับตัวเล่ม

แนวทางแก้ไข:

- แจ้งแอดมินดำเนินการแก้ไข
- ควรมีการแจ้งให้ผู้ใช้มารับตัวเล่มทุกครั้งโดยแจ้งผ่านทางเมสสิ หรือ ไลน์
- กำชับผู้ดำเนินการให้เปลี่ยนสถานะการดำเนินการทุกครั้งหลังเสร็จสิ้นกระบวนการ
- กรณีผู้ใช้ไม่มารับตัวเล่มให้นำหนังสือมาเช็คคืนโดยเปลี่ยนวันที่ให้ตรงกับวันกำหนดส่ง เพื่อไม่ให้ผู้ใช้

มีค่าปรับ

หัวข้อที่ 5 การดำเนินการหนังสือหาย / ขำรูด

ประเด็นปัญหา:

กรณีผู้ใช้ทางฝั่งสำนักหอสมุดกลาง ทำหนังสือของห้องสมุดองค์กรฯหาย/ขำรูด และผู้ใช้ฝั่งห้องสมุดองค์กรฯทำหนังสือของสำนักหอสมุดกลางหาย/ขำรูด ห้องสมุดแต่ละแห่งต้องดำเนินการอย่างไรเมื่อผู้ใช้มาติดต่อ

แนวทางแก้ไข:

กรณีผู้ใช้ฝั่งสำนักหอสมุดกลาง ทำหนังสือของห้องสมุดองค์กรฯหาย/ขำรูด ให้ดำเนินการดังนี้

เจ้าหน้าที่งานบริการ สำนักหอสมุดกลางที่รับแจ้งหนังสือหาย/ขำรูด ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดองค์กรฯ โดยทางห้องสมุดองค์กรฯจะแจ้งค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจัดหาหนังสือเล่มใหม่ทดแทนเล่มที่หาย/ขำรูด และแจ้งให้งานบริการ สำนักหอสมุดกลาง เก็บเงินจากผู้ (จำนวนเงินที่เก็บคือ ค่าหนังสือตามจริงที่แจ้งบนเว็บไซต์ของร้าน + ค่าจัดส่ง(ถ้ามี)) พร้อมกับส่งเงินมาให้ที่ห้องสมุดองค์กรฯดำเนินการซื้อทดแทนต่อไป สำหรับค่าดำเนินการหนังสือหายจำนวน 100 บาท และค่าปรับ (ถ้ามี) ทางงานบริการ สำนักหอสมุดกลางสามารถเก็บเงิน payment ค่าดำเนินการหนังสือหายในระบบห้องสมุด และออกใบเสร็จให้กับผู้ใช้ได้ทันที หลังจากห้องสมุดองค์กรฯดำเนินการจัดหาทดแทนเรียบร้อยแล้วจะส่งใบเสร็จค่าหนังสือไปให้กับนิสิตโดยผ่านทางงานบริการ สำนักหอสมุดกลางอีกครั้ง

หนังสือหาย/ขำรูด

(ค่าใช้จ่ายหนังสือหาย/ขำรูด = ค่าหนังสือตามจริงที่แจ้งบนเว็บไซต์ของร้าน + ค่าจัดส่ง(ถ้ามี) + ค่าดำเนินการหนังสือหาย 100 บาท(ออกใบเสร็จของมหาวิทยาลัย))

กรณีผู้ใช้ทางฝั่งห้องสมุดองค์กรฯ ทำหนังสือของสำนักหอสมุดกลางหาย/ขำรูด ให้ดำเนินการดังนี้

เจ้าหน้าที่ของห้องสมุดองค์กรฯที่รับแจ้งหนังสือหาย/ขำรูด ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่งานบริการ สำนักหอสมุดกลาง โดยทางงานบริการ สำนักหอสมุดกลางจะแจ้งค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจัดหาหนังสือเล่มใหม่ทดแทนเล่มที่หาย/ขำรูด และแจ้งให้ห้องสมุดองค์กรฯเก็บเงินจากผู้ (จำนวนเงินที่เก็บคือเงินค่าหนังสือจำนวน 2 เท่าของราคาจริง) พร้อมกับส่งเงินไปให้ที่งานบริการ สำหรับค่าดำเนินการหนังสือหายจำนวน 100 บาท ทางห้องสมุดองค์กรฯ สามารถเก็บเงิน payment ค่าดำเนินการหนังสือหายในระบบห้องสมุด และออกใบเสร็จให้กับผู้ใช้ได้ทันที ส่วนค่าหนังสือหาย/ขำรูด ทางสำนักหอสมุดกลางจะเป็นคน payment ผ่านระบบและเขียนค่าปรับ เมื่อสำนักหอสมุดกลางดำเนินการเรียนร้อยแล้วจะแจ้งผ่านทางห้องสมุดองค์กรฯอีกครั้ง

หนังสือหาย/ขำรูด

(ค่าใช้จ่ายหนังสือหาย/ขำรูด = ค่าหนังสือตามจริง 2 เท่า + ค่าดำเนินการหนังสือหาย 100 บาท(ออกใบเสร็จของมหาวิทยาลัย))

หัวข้อที่ 6 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การให้บริการ Book@Home delivery

บริการ Book@Home delivery เป็นบริการรับคำขอยืมผ่านช่องทางออนไลน์ของห้องสมุด ในช่วงที่ห้องสมุดปิดทำการจากสถานการณ์ไวรัสโคโรนา (COVID-19) โดยเจ้าหน้าที่จะเข้าไปดำเนินการจัดส่งหนังสือให้ผู้ใช้ผ่านทาง ปณ. ลงทะเบียน ตามวันเวลาที่ห้องสมุดกำหนด

ประเด็นปัญหา:

- ผู้ใช้ที่ขอยืมให้ข้อมูลส่วนตัวไม่ครบ ส่งเฉพาะรายการหนังสือที่ขอยืมมาเท่านั้น
- ผู้ใช้ที่ขอยืมให้ข้อมูลส่วนตัวครบ แต่ไม่ส่งรายการยืมที่ต้องการยืมมาให้ห้องสมุด
- หนังสือที่ส่งมาขอยืมสถานะเป็น CKO
- หนังสือมีตัวเล่มให้บริการอยู่ที่ห้องสมุดองค์กรฯ แต่ส่งเมลล์ไปขอยืมกับทางสำนักหอสมุดกลาง ประสานมิตร หนังสือมีตัวเล่มให้บริการอยู่ที่สำนักหอสมุดกลาง ประสานมิตรแต่ส่งเมลล์ไปขอยืมกับทางห้องสมุดองค์กรฯ
- จำนวนการยืมเกินจากสิทธิที่กำหนด ป.ตรี 3 เล่ม บัณฑิตศึกษา 5 เล่ม อาจารย์/บุคลากร 5 เล่ม
- ผู้ใช้ที่ขอยืมมีภาระหนี้สิน

แนวทางแก้ไข:

- กรณีที่ 1 ผู้ใช้ที่ขอยืมให้ข้อมูลส่วนตัวไม่ครบ ส่งเฉพาะรายการหนังสือที่ขอยืมมาเท่านั้น หากส่งด้วยเมลล์กลางจากระบบ Primo ห้องสมุดไม่สามารถตรวจสอบได้ ต้องรอผู้ใช้ติดต่อกลับมาเอง หากส่งด้วยเมลล์ของตัวเองจะสอบถามข้อมูลกลับไปทางเมลล์
- กรณีที่ 2 ผู้ใช้ที่ขอยืมให้ข้อมูลส่วนตัวครบ แต่ไม่ส่งรายการยืมที่ต้องการยืมมาให้ห้องสมุด ห้องสมุดจะตรวจสอบข้อมูลของนิสิต พร้อมกับแจ้งกลับให้ส่งรายการที่ขอยืมมาใหม่ หรือหากผู้ใช้เข้าไปปักมุดไว้ใน Primo สามารถตรวจสอบได้โดยเข้าดูด้วย Library ID
- หนังสือที่ส่งมาขอยืมสถานะเป็น CKO จะแจ้งกลับให้ผู้ใช้ทราบว่าไม่สามารถยืมได้ หากมีตัวเล่มที่สำนักหอสมุดกลาง จะส่งคำขอให้สำนักหอสมุดกลางดำเนินการให้กับผู้ใช้ต่อไป
- หากได้รับคำขอยืมเกินจากจำนวนสิทธิที่กำหนด จะแจ้งผู้ใช้ให้ทราบว่าดำเนินการจัดส่งให้ก็รายการ และ/หรือ ให้ผู้ใช้เลือกรายการที่ต้องการใช้มากที่สุดตามจำนวนสิทธิของตนเอง (ป.ตรี 3 เล่ม บัณฑิตศึกษา 5 เล่ม อาจารย์/บุคลากร 5 เล่ม) และสำหรับรายการที่เหลือหากต้องการใช้จะจัดส่งให้ในรอบการส่งของรอบถัดไป
- ผู้ใช้ที่ขอยืมมีภาระหนี้สิน ทางห้องสมุดจะแจ้งกลับว่า ผู้ใช้มีภาระหนี้สินกับทางห้องสมุดจำนวนเท่าไร หากเป็นค่าปรับจะแจ้งให้โอนเงินผ่านบัญชี พร้อมแนบหลักฐานการโอนเงินผ่านทางอีเมลเมื่อชำระค่าปรับแล้ว หากมีหนังสือค้างส่งก่อนห้องสมุดประกาศปิดห้องสมุด จะแจ้งให้ผู้นำส่งหนังสือคืนผ่านทางไปรษณีย์ก่อน แล้วทางห้องสมุดจะจัดส่งหนังสือที่ขอยืมให้ต่อไป

หัวข้อที่ 7 การดำเนินการกับภาระหนี้สินของนิสิตที่จบการศึกษา

ประเด็นปัญหา:

นิสิตที่จบการศึกษาแล้ว แต่ยังคงมีภาระหนี้สินค้างอยู่กับทางห้องสมุด ทางห้องสมุดจะมีแนวทางดำเนินการอย่างไร

แนวทางแก้ไข:

งานบริการ สำนักหอสมุดกลาง จะส่งรายชื่อของนิสิตที่จบการศึกษาในปีนั้นๆ ของคณะที่สังกัดอยู่ที่องค์กรฯ เพื่อให้ห้องสมุดองค์กรตรวจสอบข้อมูลภาระหนี้สิน เมื่อตรวจสอบข้อมูลเรียบร้อยแล้วจะนำส่งข้อมูลกลับไปทำงานบริการ สำนักหอสมุดกลาง เพื่อดำเนินการทำบันทึกข้อความแจ้งกับทางคณะที่นิสิตสังกัดอยู่ต่อไป ในกรณีที่นิสิตจบการศึกษาหลายปีแล้ว แต่มียังมีภาระหนี้สินค้างอยู่ในที่ประชุมเสนอให้ดึงข้อมูลเฉพาะที่ค้างค่าปรับมาเคลียร์ข้อมูลออกจากระบบ สำหรับคนที่มีหนังสือค้างอยู่ทางห้องสมุดจะดำเนินการทวงถามหนังสือค้างส่งต่อไป เพื่อให้หนังสือคืนกลับมาในห้องสมุด

หัวข้อที่ 8 บริการ CL OpenAthens

CL OpenAthens คือ ระบบตรวจสอบผู้ที่ใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Authentication) โดยการเชื่อมต่อ หรือ Login เพื่อแสดงตัวตนก่อนเข้าใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ ในการเข้าใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ฐานข้อมูลออนไลน์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุดกลาง บอกรับ/จัดซื้อ/มีสิทธิ์เข้าใช้ผู้ใช้จะต้อง Login ผ่าน CL OpenAthens ด้วยรหัสบัตรในทุกระณีนี ไม่ว่าจะเป็นใช้งานภายในเครือข่ายหรือจากภายนอกเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยการ Login 1 ครั้ง จะสามารถเข้าใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ได้เป็นเวลา 8 ชั่วโมงผ่านช่องทางการเข้าใช้ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการเข้าใช้ผ่านเมนู Databases การสืบค้นผ่านเครื่องมือสืบค้น SWU Discovery การสืบค้นผ่าน Google หรือการเข้าใช้ฐานข้อมูลที่ต้องการโดยตรง

ประเด็นปัญหาที่พบ :

ปัญหาที่อาจพบได้ และแนวทางการแก้ไข มีดังนี้

1. กรณีระบบแสดงตัวตนด้วยบัตรมีปัญหา

แนวทางแก้ปัญหา : แก้ไขโดยการสลับการแสดงตัวตนจากรหัสบัตรเป็น อีเมล@g.swu.ac.th แทน (แจ้งนางสาวอัมพร ขาวบาง นายกันตพงศ์ พุ่มอยู่ หรือนางสาวกัญญาดา งามกระโทก) ทั้งนี้วิธีตรวจสอบเบื้องต้นว่าปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นที่ระบบการแสดงผลตัวตน/เชื่อมต่อ OpenAthens หรือเป็นปัญหาเฉพาะฐานข้อมูลออนไลน์หรือวารสารอิเล็กทรอนิกส์นั้นๆ ทำได้โดยลองคลิกเชื่อมต่อฐานข้อมูลออนไลน์หรือวารสารอิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ จากเมนู Databases ว่าไม่สามารถใช้งานได้เช่นกันหรือไม่ หากทุกรายการไม่สามารถเชื่อมต่อได้ แสดงว่าปัญหาเป็นที่ระบบการแสดงผลตัวตน/เชื่อมต่อ OpenAthens

2. ไม่สามารถใช้งานทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ได้ แม้ว่าจะเชื่อมต่อ CL OpenAthens แล้ว หรือ Sign in เข้า SWUDiscovery in ไม่ได้ หรือ มีการแสดงผลที่ไม่ปกติ

แนวทางแก้ปัญหา : สาเหตุอาจเกิดจากการจำค่า Cookie หรือการจำค่าใดใดของ Browser ที่ใช้เปิดใช้งานอยู่ ทำให้การแสดงผลไม่ถูกต้อง แก้ไขโดย

- เปลี่ยนไปใช้งานในหน้าต่างใหม่แบบไม่ระบุตัวตน (New incognito window) ซึ่งทำได้โดยคลิกเมาส์ขวาที่ไอคอน Chrome แล้วเลือกที่ “หน้าต่างใหม่และไม่ระบุตัวตน” หรือ “New incognito window” หรือคลิกที่เครื่องหมาย 3 จุดด้านบนขวา แล้วเลือกที่ “หน้าต่างใหม่และไม่ระบุตัวตน” หรือ “New incognito window” หรือใช้วิธีกดปุ่ม Ctrl+Shift+N “หน้าต่างใหม่และไม่ระบุตัวตน” หรือ “New incognito window”

- ปิด Browser หรือหน้าต่างเดิมทั้งหมดที่ใช้งานอยู่ แล้วเปิดใหม่

3. วารสารอิเล็กทรอนิกส์แบบบอกรับแยกชื่อที่ยกเลิกบอกรับแล้ว แต่ยังสามารถเข้าใช้เอกสารฉบับเต็มเฉพาะปีที่เคยบอกรับได้ ซึ่งยังไม่สามารถใช้งานผ่านการเชื่อมต่อ OpenAthens ได้ ต้องใช้งานใน IP Address เท่านั้น

แนวทางการให้บริการระหว่างรอดำเนินการ :

- ผู้รับผิดชอบทำการรวบรวมรายชื่อวารสารอิเล็กทรอนิกส์ในกลุ่มนี้ให้บรรณารักษ์เพื่อเป็นข้อมูลตรวจสอบให้ผู้ใช้ หรือแจ้งรายชื่อดังกล่าวไว้ในเมนู Databases > eJournals เป็นการชั่วคราวระหว่างรอดำเนินการให้แล้วเสร็จ เพื่อให้ผู้ใช้และบรรณารักษ์สามารถเข้าไปตรวจสอบรายชื่อได้สะดวกขึ้น

- โดยปกติแล้ว ทางห้องสมุดจะแจ้งผู้ใช้ทราบว่า หากไม่สามารถดูเอกสารฉบับเต็มของรายการใดได้ ให้แจ้งบรรณารักษ์เพื่อตรวจสอบและหาเอกสารฉบับเต็มให้ ดังนั้นสำหรับกรณีนี้ ให้บรรณารักษ์ส่งเอกสารฉบับเต็มให้ผู้ใช้ พร้อมกับตรวจสอบกับรายชื่อวารสารกลุ่มดังกล่าวที่รวบรวมแจ้งไว้ในข้อ 1 เพื่อเป็นแจ้งเพิ่มเติมให้กับผู้ใช้ว่าวารสารดังกล่าว ณ ขณะนี้ต้องเข้าใช้ผ่าน IP Address เท่านั้น กรณีอยู่นอกเครือข่ายจะต้องเชื่อมต่อ VPN

4. ปัญหาอื่นๆ ในการใช้งาน

กรณีได้รับแจ้งปัญหาอื่นๆ จากผู้ใช้

4.1 สอบถามรายละเอียดของปัญหาจากผู้ใช้ให้ได้มากที่สุด

4.2 บันทึกภาพหน้าจอ หรือ URL เพื่อที่จะสามารถตรวจสอบสาเหตุหรือแนะนำวิธีการแก้ไขได้

ถูกต้อง

4.3 แจ้งปัญหาที่พบมายังนางสาวอัมพร ขาวบาง หรือนางสาวกัญญาดา งามกระโทก เพื่อตรวจสอบตัวอย่าง การแจ้งปัญหาจากผู้ใช้

1) ผู้ใช้แจ้งว่าเชื่อมต่อ OpenAthens แล้ว แต่จริงๆ แล้วยังไม่สามารถเชื่อมต่อ เพราะเข้าใจคนละ

ความหมาย

2) ผู้ใช้แจ้งว่าปิดแล้วเปิด Browser ใหม่แล้ว แต่จริงๆ แล้ว เป็นการปิดเฉพาะ Browser ล่าสุด

ไม่ได้ปิดทั้งหมดแล้วเปิดใหม่ เพราะเข้าใจคนละความหมาย

3) ผู้ใช้คิดว่าสาเหตุที่ไม่สามารถดูเอกสารฉบับเต็มได้ เป็นเพราะไม่สามารถเชื่อมต่อ OpenAthens ได้สำเร็จ แต่จริงๆ แล้วเป็นเพราะผู้ใช้เลือกดูรายการที่ห้องสมุดไม่มีสิทธิ์เข้าใช้จึงดูเอกสารฉบับเต็มไม่ได้

5. ช่องทางแจ้งปัญหาผ่าน OpenAthens โดยตรง

นอกจากช่องทางต่างๆ ที่ผู้ใช้จะติดต่อสอบถามหรือแจ้งปัญหากับทางห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็นทาง อีเมล โทรศัพท์ เฟซบุ๊ก ไลน์ หรือสอบถามที่เคาน์เตอร์บริการแล้ว ผู้ใช้สามารถแจ้งปัญหาที่พบผ่านทาง “แบบฟอร์มส่งข้อเสนอแนะ หรือแจ้งปัญหาการใช้งาน OpenAthens” จากหน้า SWU Single Sign on ได้เช่นกัน โดยปัญหาจะถูกส่งไปยังอีเมลของนางสาวอัมพร ขาวบาง นางสาวกัญญาดา จีมกระโทก และนาย กันทพงศ์ พุ่มอยู่

สรุปผลกิจกรรมการจัดการความรู้ของห้องสมุดองค์กรฯ ครั้งที่ 1
เรื่อง “การทบทวนการบริการร่วมกันระหว่างสำนักหอสมุดกลางและห้องสมุดองค์กรฯ”
ในโครงการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564
วันที่ 21 พฤษภาคม 2564 เวลา 09.00 - 16.00 น.
ผ่านระบบออนไลน์

1. รายงานสรุปผลการประเมินกิจกรรม

รายงานสรุปผลการประเมินกิจกรรมการจัดการความรู้ของห้องสมุดองค์กรฯ ครั้งที่ 1 เรื่อง “การทบทวนการบริการร่วมกันระหว่างสำนักหอสมุดกลางและห้องสมุดองค์กรฯ” ในโครงการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผู้เข้าร่วมกิจกรรมฯ จำนวน 36 คน ประกอบด้วยผู้บริหารและบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง โดยตอบแบบสอบถามออนไลน์กลับมา จำนวน 36 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00 มีความพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดจำนวน 3 ข้อ คือ สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้ ($\bar{X} = 4.86$) ความพึงพอใจโดยรวมในการเข้าร่วมกิจกรรม ($\bar{X} = 4.71$) ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม ($\bar{X} = 4.63$) ตามลำดับ (ดังรายละเอียดในตาราง)

ตาราง แสดงความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรมฯ

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	\bar{X}	SD.	แปลผล
ข้อ 1 มีความรู้ความเข้าใจก่อนเข้าร่วมกิจกรรมในหัวข้อเรื่อง “การบริหารงบประมาณของส่วนงาน”	2.89	0.83	ปานกลาง
ข้อ 2 หัวข้อกิจกรรมส่งผลต่อการพัฒนาการทำงาน	4.20	0.76	มาก
ข้อ 3 ระยะเวลาที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม	4.23	0.88	มาก
ข้อ 4 มีความรู้ความเข้าใจหลังเข้าร่วมกิจกรรมในหัวข้อเรื่อง “การบริหารงบประมาณของส่วนงาน”	4.46	0.74	มาก
ข้อ 5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม	4.63	0.55	มากที่สุด
ข้อ 6 ความพึงพอใจโดยรวมในการเข้าร่วมกิจกรรม	4.71	0.46	มากที่สุด
ข้อ 7 ท่านสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้	4.86	0.36	มากที่สุด
รวม	4.51	0.33	มากที่สุด

2. รายงานการใช้งบประมาณในโครงการ

ใช้งบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 งบรายจ่ายอื่น แผนงาน : พื้นฐานด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ผลผลิต : ผู้สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์ โดยงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ทั้งสิ้น - บาท

3. ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินกิจกรรม

- การจัดกิจกรรมแบบออนไลน์ ทำให้ผู้เข้าร่วมไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับจัดกิจกรรมเท่าที่ควร

4. ข้อเสนอแนะ

-

5. ภาพประกอบ

-