(ร่าง)

แนวปฏิบัติที่ดีในการใช้บริการเครื่องยืม - คืนหนังสืออัตโนมัติ

(Self - Check Kiosk)

จากการศึกษาปัญหาการใช้บริการเครื่องยืมและคืนหนังสืออัตโนมัติด้วยตนเอง ชั้น 2 อาคารบรรณราชนครินทร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

ด้านการใช้ระบบการยืมหนังสือด้วยตนเอง คือ ผู้รับบริการจำรหัสผ่านในการยืมของตนเองไม่ได้ ผู้รับบริการทำรายการไม่เป็น เครื่องให้บริการยืมขัดข้องไม่สามารถยืมได้และหนังสือเล่มที่ต้องการไม่สามารถยืมได้

ด้านการใช้ระบบการคืนหนังสือด้วยตนเอง คือ เครื่องให้บริการคืนขัดข้องไม่สามารถคืนได้ ระบบไม่พิมพ์สลิปการคืนหนังสือและระบบไม่รับคืนหนังสือ ผู้รับบริการเมื่อคืนหนังสือด้วยเครื่องรับคืนหนังสืออัตโนมัติแล้วนำหนังสือขึ้นชั้นด้วยตัวเองทำให้หนังสืออยู่ผิดชั้นผิดตำแหน่งเพราะการจัดเรียงหนังสือในห้องสมุดต้องเรียงแบบละเอียดตามระบบทศนิยมของดิวอี้ ส่งผลให้หนังสือเล่มดังกล่าวยังไม่ผ่านการตรวจสอบเพื่อยืนยันการรับคืนจากเจ้าหน้าที่อีกครั้ง

ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนการปฏิบัติงานด้วยการใช้บริการเครื่องยืม - คืนหนังสืออัตโนมัติให้มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้รวบรวมข้อมูลองค์ความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ดีในการใช้บริการเครื่องยืม - คืนหนังสืออัตโนมัติไว้ในเล่มนี้

การยืมหนังสืออัตโนมัติ (Self-check-out)

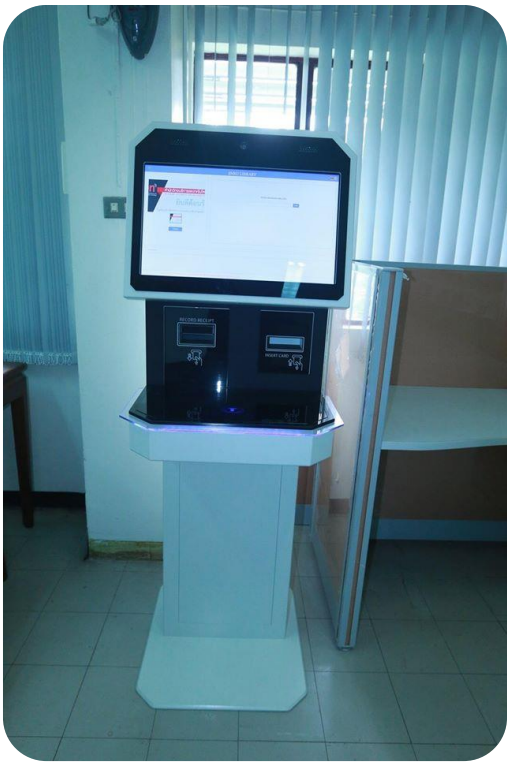
การใช้บริการเครื่องยืม - คืนหนังสืออัตโนมัติด้วยตนเองเมื่อผู้มาใช้บริการสามารถทำการยืมและคืนหนังสือผ่านเครื่องยืม - คืนอัตโนมัติได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องยืมและคืนผ่านเจ้าหน้าที่บรรณารักษ์ สามารถทำรายการได้ครั้งละหลายเล่มที่รวมกัน ทำให้มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมากยิ่งขึ้น ป้องกันการขโมยหนังสือ (กรณีที่ไม่ได้ยืมผ่านระบบ) เพื่อให้เห็นถึงประสิทธิภาพของอุปกรณ์ที่จะช่วยให้การบริการยืมคืนหนังสือในห้องสมุดนั้นเป็นเรื่องง่าย ในการใช้บริการเครื่องยืม - คืนหนังสืออัตโนมัติ มีวิธีการใช้และแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. บรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ควรมีความพร้อมในให้บริการมีความรู้เกี่ยวกับการทำงานของอุปกรณ์และสามารถติดต่อได้ทันทีที่ผู้รับบริการมีปัญหาในการยืมหนังสือและยินดีช่วยเหลือผู้รับบริการ เช่น ในกรณีเครื่อง

ยืมหนังสือขัดข้อง หนังสือที่ต้องการยืมออกไม่ได้และผู้รับบริการยืมจำรหัสการยืมไม่ได้ เป็นต้น รวมทั้ง การให้ความช่วยเหลือและสอนผู้รับบริการให้ใช้ระบบยืมด้วยตนเองได้

2. ความสามารถของระบบ ถึงแม้ว่าในภาพรวมของระบบจะมีพัฒนาฟังชั่นการใช้งานไว้ครอบคลุมแล้วแต่ผู้รับบริการยังใช้งานได้ไม่ครบ ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของบรรณารักษ์ผู้ให้บริการที่ต้องแนะนำให้ผู้รับบริการเข้าใจ เข้าถึงความสามารถต่าง ๆ ของระบบ ทั้งการตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว การตรวจสอบค่าปรับค้างชำระ หนังสือเกินกำหนดส่ง หรือการยืมต่อและในบางครั้งระบบมีข้อขัดข้องไม่สามารถใช้บริการได้ จึงควรมีการตรวจสอบการทำงานของระบบอย่างต่อเนื่อง พร้อมจัดเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือกรณีระบบมีปัญหา

3. ผู้รับบริการ ผู้รับบริการควรมีการเตรียมความพร้อมก่อนการยืมหนังสือทุกครั้ง เช่น ระเบียบการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดแต่ละประเภท ทั้งที่ยืมได้และยืมไม่ได้ เช่น หนังสือตำราวิชาการ หนังสือทั่วไป หนังสือวิจัย หนังสือวิทยานิพนธ์ วารสาร นิตยสาร หนังสืออ้างอิง ตรวจสอบสิทธิ์การยืมของตนเอง บัตรสมาชิกห้องสมุดต้องไม่หมดอายุและตรวจสอบรหัสผ่านเข้าระบบทุกครั้ง หากไม่ทราบแจ้งลืมรหัสผ่านของระบบได้ที่ http://alist.snru.ac.th/Main_ForgetPassword.aspx หรือสอบถามเพิ่มเติมจากบรรณารักษ์ที่ให้บริการตามจุดบริการต่าง ๆ ก่อนให้เรียบร้อย



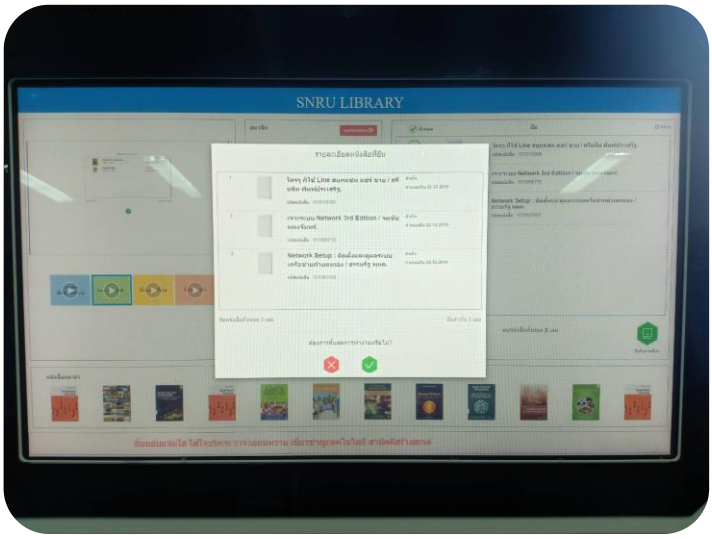
5. ผู้รับบริการต้องใช้บัตรสมาชิกของตัวเองเท่านั้นในการยืมหนังสือแต่ละครั้ง

4. กระบวนการยืม เมื่อผู้รับบริการต้องการใช้เครื่องยืมหนังสืออัตโนมัตินั้นเพื่อให้สามารถทำรายการได้จำนวนหลายเล่มในครั้งเดียวมีแนวปฏิบัติในการใช้งานให้มีประสิทธิภาพมี ดังนี้

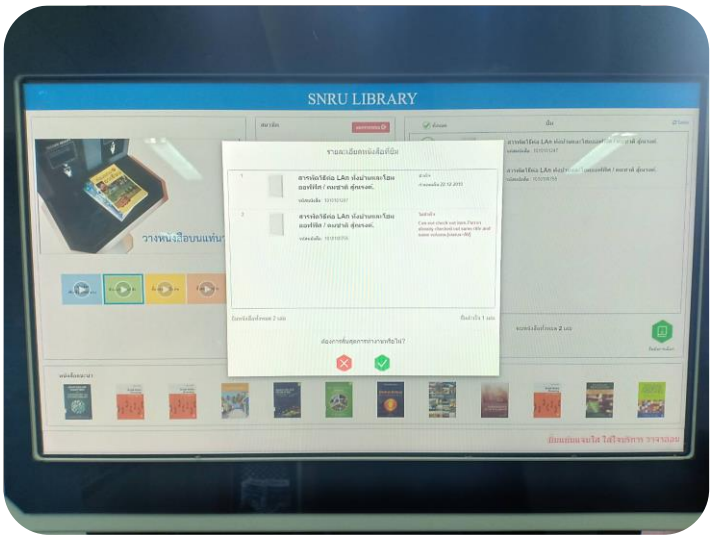
4.1 การวางหนังสือ ควรวางหนังสือแบบกระจายให้สันหนังสือไม่ซ้อนทับกันหรือให้สันหนังสือขนานกับพื้นผิวของอุปกรณ์เพื่อให้เครื่องสามารถอ่านข้อมูลสัญญาณจาก Tag ได้รวดเร็วยิ่งขึ้นซึ่งต้องดำเนินการในเวลา 30 วินาทีและในขั้นตอนที่ระบบกำลังทำการตรวจสอบข้อมูลหนังสือผู้รับบริการสามารถขยับหนังสือไปมาให้ระบบอ่านสัญญาณได้ง่ายขึ้น

4.2 ขั้นตอนการยืนยันการยืมหนังสือผู้รับบริการต้องตรวจสอบรายการหนังสือที่ปรากฏให้ชัดเจนก่อนการยืนยันการยืมทุกครั้ง

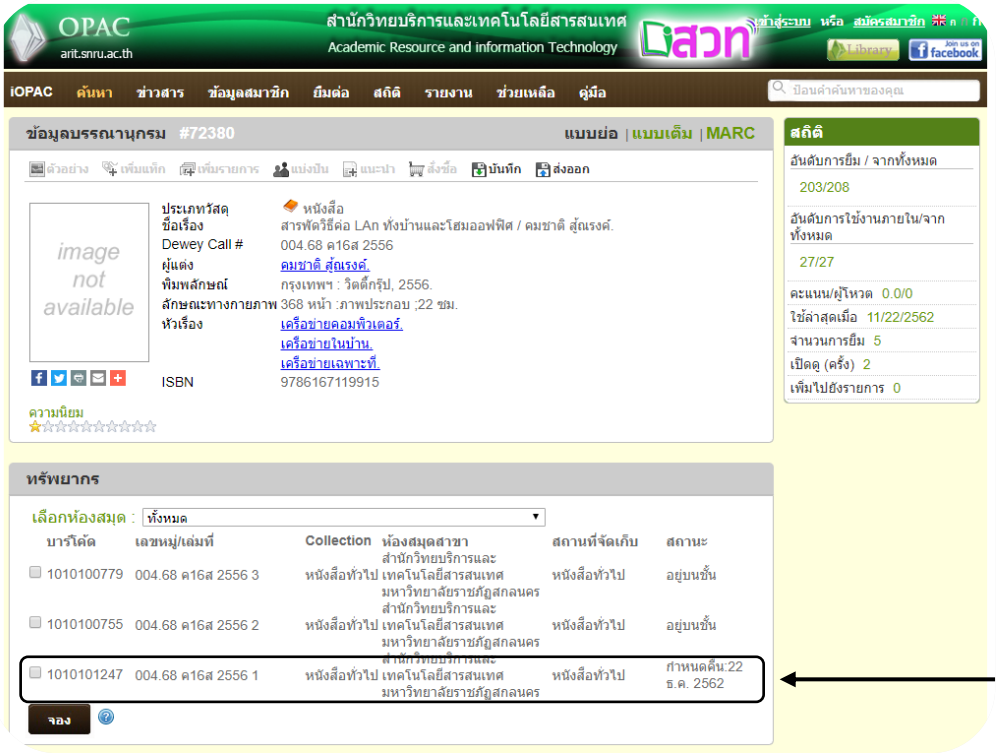
4.3 การยืมหนังสือต่อ (Renew) ควรตรวจสอบจำนวนวันกำหนดส่งหนังสือก่อนการยืนยันการยืมต่อเพื่อไม่ให้เสียสิทธิ์จำนวนวันในระยะเวลาที่จะได้รับในการยืม เช่น เหลือ 0 วัน หรือ 1 วัน

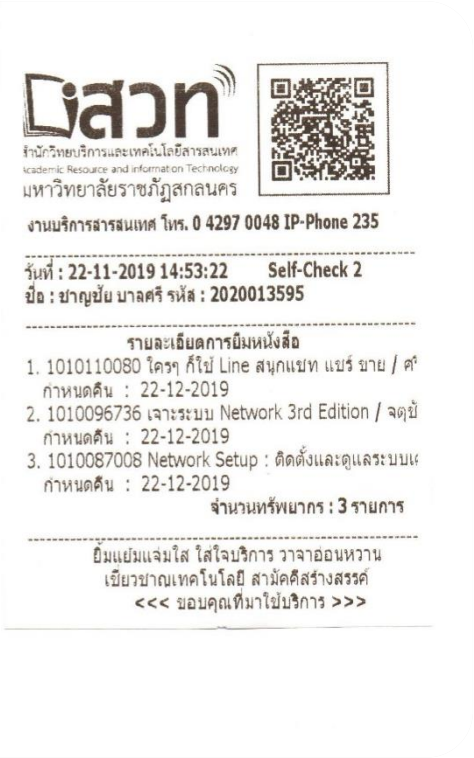


5. การยืมหนังสือไม่สำเร็จ จะมีข้อความแจ้งให้ผู้รับบริการได้รับทราบจากหน้าจอถึงสาเหตุว่าเกิดจากอะไร เช่น หนังสือชื่อเรื่องเดียวกัน ผู้แต่งคนเดียวกัน bib เดียวกันจะไม่อนุญาตให้ยืมได้ 2 เล่มพร้อมกัน บัตรสมาชิกของผู้รับบริการหมดอายุ ผู้รับบริการมีหนังสือเกินกำหนดส่ง ผู้รับบริการมีค่าปรับค้างชำระ ผู้รับบริการต้องสังเกตจะเป็นข้อความสีแดง



6. สลิปการยืม เมื่อผู้รับบริการดำเนินการยืมหนังสือเสร็จเรียบร้อยควรพิมพ์สลิปเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันการยืมหนังสือทุกครั้งหรือหากไม่ต้องการรับสลิปผู้รับบริการสามารถตรวจสอบรายการยืมหนังสือด้วยตนเองได้ที่ http://alist.snru.ac.th เพื่อตรวจสอบวันกำหนดส่งหนังสือ





เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นตามขั้นตอนการยืมด้วยตนเองเรียบร้อยแล้ว ผู้รับบริการสามารถนำหนังสือออกนอกห้องสมุดได้และเมื่อผู้รับบริการใช้ประโยชน์เรียบร้อยแล้วหรือครบกำหนดส่ง แน่นอนว่าผู้รับบริการจะต้องนำหนังสือที่ยืมไปดังกล่าวมาคืนที่ห้องสมุดโดยเร็ว

การคืนหนังสืออัตโนมัติ (Books Return)

เมื่อผู้รับบริการยืมหนังสือในห้องสมุดและต้องการคืนตัวเล่มหนังสือโดยใช้บริการเครื่องยืม - คืนหนังสืออัตโนมัติ มีรายละเอียดและแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. การวางหนังสือ ควรวางหนังสือแบบกระจายให้สันหนังสือไม่ซ้อนทับกันหรือให้สันหนังสือขนานกับพื้นผิวของอุปกรณ์เพื่อให้เครื่องสามารถอ่านข้อมูลสัญญาณจาก Tag ได้รวดเร็วยิ่งขึ้นซึ่งต้องดำเนินการในเวลา 30 วินาทีและในขั้นตอนที่ระบบกำลังทำการตรวจสอบข้อมูลหนังสือผู้รับบริการสามารถขยับหนังสือไปมาให้ระบบอ่านสัญญาณได้ง่ายขึ้น

2. การเข้าระบบ สแกนบัตรสมาชิกห้องสมุดที่ช่องสแกนบาร์โค๊ดให้เอียงขึ้นด้านบนประมาณ 45 องศาแล้วนำบัตรออก กรอกรหัสผ่านให้เรียบร้อยและต้องทำรายการภายในเวลา 30 วินาที

3. เลือกเมนูการคืน จากนั้นรอระบบทำงานจะแสดงรายการหนังสือที่ระบบตรวจพบและเลือกเมนูยืนยันการคืนอีกครั้ง

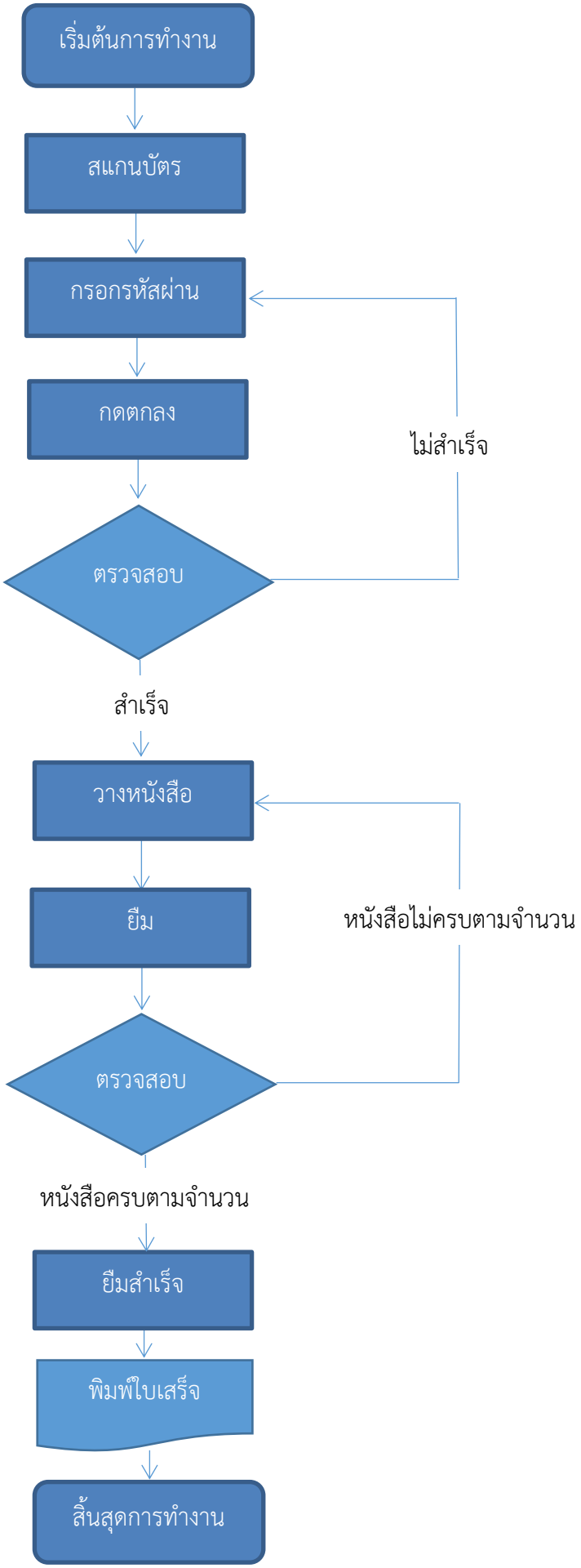
4. เมื่อผู้ใช้บริการคืนหนังสือเรียบร้อยแล้วรอรับสลิปและตรวจสอบรายละเอียดพร้อมเก็บไว้เป็นหลักฐาน

5. ผู้ใช้บริการนำหนังสือที่ทำการคืนเรียบร้อยแล้ววางไว้ที่ชั้นพักหนังสือที่เตรียมไว้ ไม่นำหนังสือไปขึ้นชั้นด้วยตนเองเพราะหนังสือ จะมีสถานะ **RF – รอตรวจสอบ (RFID)** ต้องได้รับการนำไปตรวจสอบการรับคืนอีกครั้งจากบรรณารักษ์ประจำเคาน์เตอร์บริการและหนังสือจะมีสถานะรอขึ้นชั้น 60 นาที

6. หลังจากส่งคืนแล้ว ควรตรวจสอบข้อมูลที่ http://alist.snru.ac.th สถานะของหนังสือจะเป็น **RF – รอตรวจสอบ (RFID)**

7. หากหนังสือที่ส่งคืนเกินวันกำหนดส่ง และมีค่าปรับ ให้ติดต่อชำระที่เคาน์เตอร์ยืม - คืน ชั้น 2 อาคารบรรณราชนครินทร์ วันและเวลาราชการ

Flowchart ขั้นตอนการใช้งานใช้งานเครื่องยืม – คืน หนังสืออัตโนมัติ (Self-Check kiosk)



การใช้งานยืมหนังสืออัตโนมัติ Self Check kiosk

https://www.youtube.com/watch?v=TyYZGfjX5Wo

หากผู้ใช้บริการ พบว่า เครื่องยืม - คืนหนังสืออัตโนมัติ มีปัญหาทางเทคนิคโปรดแจ้งได้ที่ ตลอด 24 ชั่วโมง หรือ ที่ Line Chai Bot สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

1. นายชาญชัย บาลศรี ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ภายใน 231 มือถือ 06 1131 3404
2. นายพอเจตน์ เกษมสินธุ์ ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ภายใน 236 มือถือ 06 3516 9625