



ชื่อผลงาน กระบวนการติดตามค่าปรับค้างจ่ายและหนังสือเกินกำหนดส่ง

เจ้าของผลงาน/

- 1) นางสาวณัฐอร เลี้ยวประเสริฐ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2) นายศิวัชนัท ศรีสุนทร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สังกัด สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประเภทผลงาน

- (1) ด้านสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี
- (2) ด้านสนับสนุนส่งเสริม บริหารและพัฒนาวิชาการสู่ความเป็นเลิศ
- (3) ด้านสนับสนุนกิจกรรมความสุขในองค์กร

1. ที่มาและความสำคัญที่จัดทำผลงานขึ้นมา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีจำนวนสมาชิกในฐานข้อมูล ประกอบด้วยสมาชิกสามัญ ได้แก่อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และสมาชิกสมทบเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มนักศึกษา ที่เพิ่มขึ้นทุกปี อีกทั้งผู้ใช้กลุ่มนี้ ใช้บริการยืมและคืนหนังสืออย่างสม่ำเสมอ โดยสำนักหอสมุดอนุญาตให้ยืมทรัพยากรได้ไม่เกิน 40 รายการ ยืมได้นานรายการละ 15 วัน (กรณีหนังสือทั่วไป) และมีค่าปรับเมื่อเกินกำหนดส่งอยู่ที่วันละ 5 บาทต่อรายการ ผู้ใช้สามารถทำการยืมต่อออนไลน์ด้วยตนเองผ่านระบบ OPAC (<https://opac.kku.ac.th/member/Login.aspx>) ได้ไม่จำกัด ยกเว้นมีผู้ใช้ท่านอื่นทำการจองหนังสือเล่มดังกล่าวไว้ ผู้ใช้ปัจจุบันจะต้องนำหนังสือไปคืน เพื่อให้ผู้ใช้ที่จองได้ใช้หนังสือ

ตามระเบียบของมหาวิทยาลัยขอนแก่น หากนักศึกษาหรือบุคลากรที่ประสงค์จะลาพักการศึกษา ลาออก หรือกำลังจะสำเร็จการศึกษา ต้องทำการตรวจสอบหนี้สิน โดยห้องสมุดเป็นแห่งหนึ่งที่นักศึกษาต้องทำการตรวจสอบ จากการดำเนินการที่ผ่านมาพบว่า มีนักศึกษาบางส่วน มาตรวจสอบหนี้สินแล้วเพียงทราบว่าตนค้างส่งหนังสือหรือมีค่าปรับค้างชำระ ในรายที่ค่าปรับไม่สูงมากและสามารถชำระได้ ก็จะสามารถดำเนินการตรวจสอบหนี้สินให้สำเร็จลุล่วงไปได้ แต่ในรายที่มีค่าปรับสูงหรือมีหนังสือเกินกำหนดส่งและไม่สามารถหาหนังสือมาคืนได้ ในกรณีนี้จะทำให้มียอดชำระที่สูงมาก และหากไม่สามารถชำระรายการดังกล่าวได้ จะไม่สามารถทำเรื่องตรวจสอบหนี้สิน ส่งผลให้นักศึกษารายนั้นไม่สามารถยื่นเอกสารรับรองการปลดหนี้สินได้ทันภายในกำหนด

จากปัญหาดังกล่าว สำนักหอสมุดจึงกำหนดให้มีการติดตามค่าปรับและหนังสือเกินกำหนดส่งให้ถึงตัวผู้ใช้งานมากขึ้น โดยปกติระบบ Walai Autolib จะส่งอีเมลอัตโนมัติถึงผู้ใช้ เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้ทราบในกรณีที่ใกล้ถึงกำหนดส่งคืนหนังสือ แจ้งเตือนวันครบกำหนดส่ง และแจ้งเตือนเกินกำหนดส่ง รวมทั้งสิ้น 8 ครั้ง กินเวลาทั้งสิ้น 90 วัน ซึ่งหากผู้ใช้ไม่ได้แจ้งอีเมลไว้ในระบบ Walai Autolib หรืออีเมลที่ให้ไว้ไม่ถูกต้องหรือไม่ได้ใช้งานแล้ว ผู้ใช้จะไม่ได้รับอีเมลแจ้งเตือนดังกล่าว ด้วยเหตุนี้จึงทำให้การติดตามค่าปรับ ไม่ทั่วถึงผู้ใช้และไม่สม่ำเสมอ ห้องสมุดจึงได้เพิ่มการติดตาม โดยการทำหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบรายการทรัพยากรห้องสมุดส่งไปถึงตัวบุคคลไปยังอีเมลในรายที่ระบุอีเมล ส่งไปยังคณะต้นสังกัดในรายที่ระบุต้นสังกัด



และส่งข้อความไปยังเบอร์โทรศัพท์ของผู้ใช้ในรายชื่อที่ระบุเบอร์โทรศัพท์ จากการดำเนินการติดตามค่าปรับค้างจ่ายและหนังสือเกินกำหนดส่งไปเมื่อเดือนตุลาคม 2562 นั้นพบว่าผู้ใช้เข้ามาติดต่อเพื่อชำระค่าปรับ และนำทรัพยากรที่เกินกำหนดส่งมาคืน หรือในรายที่ทำทรัพยากรหายผู้ใช้ได้เข้ามาเพื่อสอบถามแนวทางในการขอใช้ค่าปรับหนังสือหายดังกล่าว ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว เป็นการช่วยเหลือผู้ใช้ในการติดตามค่าปรับและหนังสือเกินกำหนดส่งให้ไม่มีค่าปรับค้างจ่ายมากจนเกินไป และช่วยเตือนผู้ใช้ในเรื่องของค่าปรับและหนังสือเกินกำหนดส่งซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องชำระและคืนให้หมดก่อนทำการจบการศึกษา

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อติดตามค่าปรับค้างจ่ายและทรัพยากรเกินกำหนดส่งของผู้ใช้
2. เพื่อช่วยเหลือให้ผู้ใช้สามารถดำเนินการชำระค่าปรับและส่งคืนทรัพยากรให้เรียบร้อยก่อนสำเร็จการศึกษา

3. ใครคือลูกค้าหรือผู้รับบริการจากผลงานนี้

กลุ่มผู้ใช้บริการ 1) นักศึกษาปริญญาตรี 2) นักศึกษาบัณฑิตศึกษา 3) นักศึกษานานาชาติ 4) บุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น 5) ศิษย์เก่าและผู้เกษียณอายุราชการ 6) สมาชิกเครือข่ายความร่วมมือฯ 7) บุคคลภายนอกและนักเรียน

4. วิธีดำเนินการ

4.1 ส่งออกข้อมูลกลุ่มผู้ใช้ที่มีค่าปรับ 499 บาทขึ้นไป และข้อมูลผู้ใช้ที่มีหนังสือเกินกำหนดส่ง 90 วันขึ้นไป พร้อมดึงรายงานค่าปรับ หรือรายงานหนังสือเกินกำหนดส่งรายบุคคลจากระบบ Walai Autolib

4.2 จัดเตรียมข้อมูลของผู้ใช้ และทำการส่งหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบรายการทรัพยากรห้องสมุดไปยังอีเมลในรายชื่อที่ระบุอีเมล ส่งไปยังคณะต้นสังกัดในรายชื่อที่ระบุต้นสังกัด และส่งข้อความไปยังเบอร์โทรศัพท์ของผู้ใช้ในรายชื่อที่ระบุเบอร์โทรศัพท์

5. ผลการดำเนินงานและประโยชน์ของผลงาน (การเปลี่ยนแปลงหลังจากมีการพัฒนาระบบหรือปรับปรุงกระบวนการ)

การดำเนินการติดตามค่าปรับค้างจ่ายและหนังสือเกินกำหนดส่งเดือนตุลาคม 2562 กลุ่มผู้ใช้ที่ติดตามคือนักศึกษาสถานะปกติ แบ่งเป็นติดตามค่าปรับหนังสือจำนวน 260 คน และติดตามทางหนังสือค้างส่ง 241 คน ผลการติดตามดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ติดตามค่าปรับหนังสือ

วิธีการติดตาม	จำนวน (คน)	จำนวนติดต่อกลับ (คน)	ค่าปรับที่ทวง (บาท)	ค่าปรับที่มาจ่าย (บาท)
อีเมล	169	12	312,320	18,470
หนังสือ	85	3	162,060	3,960
ข้อความ (SMS)	15	0	18,160	0
รวม	260	15	492,540	22,430

ผู้ใช้ติดต่อกลับมาคิดเป็นร้อยละ 5.77 ค่าปรับลดลงร้อยละ 4.55



ตารางที่ 2 ติดตามหนังสือค้างส่ง

วิธีการติดตาม	จำนวน (คน)	จำนวนที่ติดต่อกลับ (คน)	จำนวนหนังสือที่ทวง (เล่ม)	จำนวนหนังสือที่คืน (เล่ม)
อีเมล	134	3	317	58
หนังสือ	90	6	149	
ข้อความ (SMS)	17	0	26	
รวม	241	9	492	58

ผู้ใช้ติดต่อกลับมาคิดเป็นร้อยละ 3.73 ได้รับหนังสือเกินกำหนดส่งคืนคิดเป็นร้อยละ 11.79

6. มีแนวทางในการสร้างความต่อเนื่องและต่อยอดผลงานอย่างไร

6.1 การต่อยอดผลงานต่อการให้บริการของห้องสมุด

ดำเนินกระบวนการติดตามค่าปรับค้างจ่ายและหนังสือเกินกำหนดส่งเป็นประจำ และดำเนินการติดตามกลุ่มผู้ใช้ที่มีความเสี่ยง เช่น กลุ่มนักศึกษาที่ใกล้สำเร็จการศึกษา หรือกลุ่มอาจารย์ที่บางครั้งมีการยืมใช้ทรัพยากรเกินกำหนดส่งจำนวนมาก เพื่อลดจำนวนผู้ใช้ที่มีค่าปรับค้าง และทรัพยากรเกินกำหนดส่ง

6.2 การต่อยอดผลงานต่อผู้ใช้บริการ

ประชาสัมพันธ์วิธีการตรวจสอบกำหนดคืนหนังสือ และวิธีการ Renew หนังสือด้วยตนเองให้มากขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงค่าปรับที่อาจมีในอนาคต