



ประกาศสำนักบรรณสารสนเทศ
เรื่อง มาตรฐานงานบริการยืม-คืนสื่อการศึกษา

เพื่อให้การดำเนินงานให้บริการห้องสมุดของสำนักบรรณสารสนเทศเป็นไปโดยความเรียบร้อย อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2521 จึงกำหนดให้มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานให้บริการในงานยืมและคืนสื่อการศึกษาของสำนักบรรณสารสนเทศ โดยประกอบด้วย ขั้นตอนงานและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นไปตาม “มาตรฐานงานบริการให้ยืมสื่อการศึกษา” และ “มาตรฐานงานบริการรับคืนสื่อการศึกษา” ที่แนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 27 กรกฎาคม พ.ศ. 2565

(รองศาสตราจารย์ กฤติกา จิวาลักษณ์)

ผู้อำนวยการสำนักบรรณสารสนเทศ

มาตรฐานงานบริการให้ยืมสื่อการศึกษา
สำนักบรรณสารสนเทศ พ.ศ. 2565

มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียด	มาตรฐาน ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step1[เข้าระบบยืมคืนในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ] Step1 --> Step2[รับบัตรสมาชิก/บาร์โค้ด คิวอาร์โค้ด ในแอปพลิเคชัน และสื่อฯ] Step2 --> Step3[ตรวจสอบบัตรสมาชิกและเลขรหัสสมาชิก และสิทธิการยืมสื่อฯ] Step3 --> Decision{มีสมาชิกภาพและสิทธิ} Decision -- ใช่ --> A{{A}} Decision -- ไม่ใช่ --> Branch[] Branch --> S31[งดการให้ยืม ส่งบัตรสมาชิก/สมาร์ทดีไวซ์คืน ผู้ใช้บริการ] Branch --> S32[ส่งสื่อการศึกษาที่ผู้ใช้ไม่สามารถยืมได้ กลับคืนชั้นบริการ] Branch --> S33[งดการให้ยืม ส่งบัตรสมาชิก/เลขรหัสสมาชิกในแอปพลิเคชันบนสมาร์ทดีไวซ์ตรงกับข้อมูลที่อยู่ในระบบยืมคืน แต่เป็นประเภทสมาชิกที่ไม่มีสิทธิในการยืมสื่อฯ ที่นำมายืมนั้น จะไม่อนุญาตให้ยืม โดยให้นำบัตรสมาชิก/สมาร์ทดีไวซ์ส่งคืนและแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ หลังจากนั้นให้แยกสื่อการศึกษาส่งกลับจัดเรียงเพื่อให้บริการบนชั้นตามเดิม] </pre>	<p>1. เข้าสู่ระบบยืมคืนในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ MATRIX โดยใส่รหัสผู้ปฏิบัติงานตามที่กำหนด</p> <p>2. รับบัตรสมาชิกห้องสมุด หรือรหัสสมาชิกห้องสมุดที่แสดงในรูปบาร์โค้ดหรือคิวอาร์โค้ดในแอปพลิเคชัน (MATRIX Library) บนสมาร์ตดีไวซ์ (Smart Device) และสื่อการศึกษาจากผู้ใช้บริการ</p> <p>3. ตรวจสอบความถูกต้องของสมาชิกภาพภาพถ่าย และสิทธิการยืมสื่อการศึกษาที่ผู้ให้บริการต้องการยืม</p> <p>3.1 กรณีภาพถ่ายในบัตรสมาชิก/เลขรหัสสมาชิกในแอปพลิเคชันบนสมาร์ตดีไวซ์ของผู้ใช้บริการตรงกับข้อมูลที่อยู่ในระบบยืมคืน และผู้ให้บริการมีสิทธิการยืมสื่อฯ นั้น จะอนุญาตให้ยืมใช้งานได้</p> <p>3.2 กรณีภาพถ่ายในบัตรสมาชิก/เลขรหัสสมาชิกในแอปพลิเคชันบนสมาร์ตดีไวซ์ตรงกับข้อมูลที่อยู่ในระบบยืมคืน แต่เป็นประเภทสมาชิกที่ไม่มีสิทธิในการยืมสื่อฯ ที่นำมายืมนั้น จะไม่อนุญาตให้ยืม โดยให้นำบัตรสมาชิก/สมาร์ทดีไวซ์ส่งคืนและแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ หลังจากนั้นให้แยกสื่อการศึกษาส่งกลับจัดเรียงเพื่อให้บริการบนชั้นตามเดิม</p> <p>3.3 กรณีภาพถ่ายในบัตรสมาชิก/เลขรหัสสมาชิกในแอปพลิเคชันบนสมาร์ตดีไวซ์ไม่ตรงกับข้อมูลในระบบยืมคืน ให้งดการยืมไว้ก่อน โดยให้นำบัตรสมาชิก/สมาร์ทดีไวซ์ส่งคืนและแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ หลังจากนั้นให้แยกสื่อการศึกษาส่งกลับจัดเรียงเพื่อให้บริการบนชั้นตามเดิม</p>	<p>≤ 5 วินาที</p> <p>≤ 5 วินาที</p> <p>≤ 10 วินาที</p> <p>≤ 30 วินาที</p> <p>≤ 30 วินาที</p>	<p>ผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>ผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>ผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>ผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>ผู้ปฏิบัติงาน</p>

มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียด	มาตรฐาน ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
<pre> graph TD A((A)) --> B[ตรวจสอบสภาพสื่อฯ และวัสดุประกอบสื่อฯ (ถ้ามี)] B --> C[ให้ยืมสื่อฯ ผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ] C --> D[ประทับวันกำหนดส่งคืนที่ใบกำหนดส่งคืนของสื่อฯ ที่มีการยืม] D --> E[ลบสัญญาณแม่เหล็กที่สื่อฯ ยืมผ่านระบบแล้ว] E --> F[ส่งสื่อฯ ที่ผ่านการยืมและลบสัญญาณแม่เหล็กแล้วให้ผู้ใช้บริการ] F --> G((จบ)) </pre>	<p>4. ตรวจสอบสภาพสื่อการศึกษา และวัสดุประกอบสื่อฯ (ถ้ามี) ให้ครบถ้วนสมบูรณ์ ก่อนให้บริการยืม</p> <p>5. ให้ยืมสื่อการศึกษาผ่านระบบยืมคืนในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ</p> <p>6. ประทับวันกำหนดส่งคืนที่ใบกำหนดส่งคืน (ด้วยหมึกสีที่กำหนดสำหรับแจ้งวันกำหนดส่ง) บนใบกำหนดส่งที่ผนึกไว้กับสื่อฯ นั้น</p> <p>7. ลบสัญญาณแม่เหล็กของสื่อการศึกษาที่ผ่านการยืมจากระบบยืมคืนแล้ว</p> <p>8. ส่งสื่อการศึกษาที่ผ่านการยืมและลบสัญญาณแม่เหล็กแล้วให้แก่ผู้ใช้บริการ</p>	<p>≤ 5 วินาที</p> <p>≤ 4 วินาที</p> <p>≤ 4 วินาที</p> <p>≤ 4 วินาที</p> <p>≤ 3 วินาที</p>	<p>ผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>ผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>ผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>ผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>ผู้ปฏิบัติงาน</p>

คำนิยามศัพท์แนบท้ายมาตรฐานงานบริการให้ยืมสื่อการศึกษา

1. ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานการให้ยืม และ/หรือ รับคืนสื่อการศึกษาของสำนักบรรณสารสนเทศ
2. ผู้ใช้บริการ/ผู้รับบริการ หมายถึง สมาชิกห้องสมุดที่มีสิทธิในการยืมและมีความประสงค์จะขอยืม หรือ ส่งคืนสื่อการศึกษา (ตามแต่กรณี) กับ
3. สื่อการศึกษา หมายถึง หนังสือ วิทยานิพนธ์ การศึกษาค้นคว้าอิสระ หนังสือทั่วไป วิจัย ชุดวิชา มสธ. หนังสือนวนิยาย-เยาวชน-เรื่องสั้น และสื่อ
4. บัตรสมาชิก หมายถึง บัตรสมาชิกที่ห้องสมุดออกให้ หรือ บัตรประจำตัวนักศึกษา มสธ. ที่ห้องสมุดอนุญาตให้ใช้แทนบัตรสมาชิกห้องสมุดได้
5. ข้อมูลสมาชิกบนแอปพลิเคชัน หมายถึง ข้อมูลของสมาชิกห้องสมุด ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล รหัสสมาชิกห้องสมุด บาร์โค้ดและคิวอาร์โค้ดที่ปรากฏ
6. ใบกำหนดส่ง หมายถึง แบบฟอร์มที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่อใช้ผนึกอยู่กับสื่อการศึกษา ใช้สำหรับประทับวันที่กำหนดส่งคืน หรือวันที่รับคืน
7. สมาชิกภาพ หมายถึง สถานภาพการเป็นสมาชิกของสำนักบรรณสารสนเทศประเภทสามัญตามระเบียบมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ว่าด้วย
8. สิทธิการยืม หมายถึง ผู้มีสิทธิการยืมวัสดุสารสนเทศตามระเบียบมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ว่าด้วย การใช้ห้องสมุด พ.ศ. 2544 และตามประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง ข้อกำหนดในการยืมวัสดุสารสนเทศห้องสมุด มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. 2557

มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียด	มาตรฐาน ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
<pre> graph TD A((A)) --> B1[รับคืนสื่อฯ ผ่านระบบยืมคืน] B((B)) --> B2[รับขอใช้สื่อฯ ที่ชำรุด/เสียหาย] B2 --> B1 B1 --> B3[ประทับตราวันรับคืนสื่อฯ ที่วันที่กำหนดส่งบนใบกำหนดส่ง] B3 --> B4[เพิ่มสัญญาณแม่เหล็กให้สื่อฯ ที่รับคืนในระบบแล้ว] B4 --> B5[แยกสื่อฯ ที่เพิ่มสัญญาณแม่เหล็กแล้วเข้าชั้นพักตามหมวดหมู่ของ] B5 --> B6[ส่งสื่อฯ เพื่อจัดเรียงตามชั้นที่จัดเก็บ] B6 --> B7([จบ]) </pre>	<p>3.2.2 กรณีรับคืนจากผู้รับคืนนอกเวลา และจากพัสดุไปรษณีย์ จะลงหมายเหตุไว้ในระบบ Excel ที่สแกนรายการไว้ตั้งแต่ขั้นตอนแรกที่น่าออกจากผู้รับคืนฯ จากนั้นจะติดต่อแจ้งผู้ใช้บริการตามช่องทางการสื่อสารที่ผู้ใช้บริการให้ไว้ เพื่อแจ้งทราบถึงสาเหตุที่ยังไม่สามารถรับคืนสื่อฯ นั้นได้ ซึ่งผู้ใช้บริการจะต้องขอใช้ค่าชำรุด/เสียหายตามประกาศค่าธรรมเนียมการขอใช้สื่อการศึกษาตามกระบวนการเสียก่อน จึงจะทำคืนในระบบยืมคืนต่อไป</p> <p>4. รับคืนสื่อการศึกษาที่อยู่ในสภาพสมบูรณ์ผ่านระบบยืมคืนในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ MATRIX</p> <p>5. ประทับตราวันกำหนดส่งคืนสื่อการศึกษา (ด้วยหมึกสีที่กำหนดสำหรับวันที่รับคืนสื่อฯ) โดยทับวันที่กำหนดส่งคืนสื่อการศึกษานั้นๆ บนใบกำหนดส่ง</p> <p>6. เพิ่มสัญญาณแม่เหล็กให้กับสื่อการศึกษาที่รับคืนในระบบยืมคืนจากผู้ให้บริการเรียบร้อยแล้ว</p> <p>7. แยกสื่อการศึกษาที่รับคืนและผ่านการเพิ่มสัญญาณแม่เหล็กแล้วเข้าชั้นพักตามหมวดหมู่ของสื่อฯ นั้น เพื่อความสะดวกในการจัดส่งตามพื้นที่จัดเก็บแต่ละชั้น</p> <p>8. ส่งสื่อการศึกษาเพื่อจัดเรียงตามชั้นที่จัดเก็บ</p>	<p>≤ 120 วินาที</p> <p>≤ 5 วินาที</p> <p>≤ 5 วินาที</p> <p>≤ 5 วินาที</p> <p>≤ 10 วินาที</p> <p>≤ 300 วินาที</p>	<p>ผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>ผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>ผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>ผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>ผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>ผู้ปฏิบัติงาน</p>

คำนิยามศัพท์แนบท้ายมาตรฐานงานบริการรับคืนสื่อการศึกษา

1. ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานการให้ยืม และ/หรือ รับคืนสื่อการศึกษาของสำนักบรรณสารสนเทศ
2. ผู้ใช้บริการ/ผู้รับบริการ หมายถึง สมาชิกห้องสมุดที่มีสิทธิในการยืมและมีความประสงค์จะขอยืม หรือ ส่งคืนสื่อการศึกษา (ตามแต่กรณี) กับทางห้องสมุด
3. สื่อการศึกษา หมายถึง หนังสือ วิทยานิพนธ์ การศึกษาค้นคว้าอิสระ หนังสือทั่วไป วิจัย ชุดวิชา มสธ. หนังสือนวนิยาย-เยาวชน-เรื่องสั้น และสื่อโสตทัศน ที่ห้องสมุดอนุญาตให้ยืมได้
4. บัตรสมาชิก หมายถึง บัตรสมาชิกที่ห้องสมุดออกให้ หรือ บัตรประจำตัวนักศึกษา มสธ. ที่ห้องสมุดอนุญาตให้ใช้แทนบัตรสมาชิกห้องสมุดได้

5. ข้อมูลสมาชิกบนแอปพลิเคชัน หมายถึง ข้อมูลของสมาชิกห้องสมุด ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล รหัสสมาชิกห้องสมุด บาร์โค้ดและคิวอาร์โค้ดที่ปรากฏบนแอปพลิเคชัน MATRIX Library ซึ่งห้องสมุดอนุญาตให้ใช้งานแทนบัตรสมาชิกห้องสมุดได้
6. ใบกำหนดส่ง หมายถึง แบบฟอร์มที่ห้องสมุดจัดทำขึ้นเพื่อใช้ผนึกอยู่กับสื่อการศึกษา ใช้สำหรับประทับวันที่กำหนดส่งคืน หรือวันที่รับคืนสื่อการศึกษาที่มีสมาชิกห้องสมุดยืม
7. สมาชิกภาพ หมายถึง สถานภาพการเป็นสมาชิกของสำนักบรรณสารสนเทศประเภทสามัญตามระเบียบมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ว่าด้วย การใช้ห้องสมุด พ.ศ. 2544