

การควบคุมติดตามหนี้สินและทรัพยากรค้างส่งของห้องสมุด
ผ่านระบบติดตามหนี้สิน

Controlling and monitoring of library debt and overdue resources
via the debt tracking

กิตติศักดิ์ แก้วเนียม*, พนิตา แวตือรามัน

Kittisak Kaewneam*, Panita Waedueraman

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

kittisak.k@psu.ac.th

บทคัดย่อ

หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มีการปรับปรุงกระบวนการติดตามหนี้สินของผู้ใช้บริการ ผ่านระบบติดตามหนี้สินที่พัฒนาขึ้นเพื่อการตรวจสอบและควบคุมจำนวนหนี้ที่เกิดจากการค้างส่งทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้ห้องสมุดให้อยู่ในระดับที่ผู้ใช้สามารถบริหารจัดการได้ โดยระบบจะทำการส่งข้อมูลสมาชิกบุคคลภายในประเภทนักศึกษาที่มีหนี้สินค้างส่งกับห้องสมุดไปยังงานทะเบียน วิทยาเขตปัตตานี เพื่อรับสิทธิ์การลงทะเบียนไว้ชั่วคราวจนกว่าผู้ใช้จะทำการชำระหนี้สินเสร็จสิ้น การปรับปรุงงานในครั้งนี้นอกจากช่วยลดเวลาและขั้นตอนการติดตามหนี้สินของเจ้าหน้าที่ได้แล้ว ยังสามารถควบคุมสิทธิ์การลงทะเบียนเรียนและการขอจบการศึกษาของนักศึกษาที่ยังมีหนี้สินกับห้องสมุดได้ ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสถานะหนี้ของตนเองกับห้องสมุดได้ตลอดเวลาและทำการชำระหนี้สินผ่านระบบออนไลน์ได้

คำสำคัญ: ค่าปรับ, หนี้สิน, ติดตามหนี้สิน, การค้างส่งทรัพยากรสารสนเทศ, ทรัพยากรสารสนเทศ

Abstract

The John F. Kennedy Library has improved its user debt collection process through a debt tracking system that developed to monitor and control the number of outstanding debts. The system will send information of internal members of the student category who have outstanding debts with

the library to the registration office Pattani Campus to temporarily suspend registration until the user completes the payment of the debt. This work improvement in addition to reducing the time and procedures for debt collection of officials. They can also control enrollment and graduation requests for students who are still in debt to the library. Users can check the status of their debts with the library at any time and pay their debts online.

Keyword: fines, library debt, debt tracking, overdue resources, information resources

บทนำ

การตรวจสอบหนี้สินของผู้ใช้บริการ เป็นการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการติดตามหนี้สินที่ผู้ใช้บริการประเภทบุคคล ภายใน ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก อาจารย์ ข้าราชการ (พนักงานเปลี่ยนสภาพ) พนักงานมหาวิทยาลัยและพนักงานเงินรายได้ รวมถึงผู้ใช้ประเภทบุคคลภายนอกที่สามารถยื่นทรัพยากรสารสนเทศได้ ได้ค้างชำระค่าปรับจากการส่งทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนด แต่จากการที่มหาวิทยาลัยได้รวมศูนย์ฐานข้อมูลทะเบียนกลาง นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นหนึ่งเดียว ส่งผลให้ระบบตรวจสอบหนี้สินนักศึกษาของวิทยาเขตปัตตานีไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบหนี้สินและควบคุมสิทธิ์การลงทะเบียนเรียนของนักศึกษาภายในวิทยาเขตที่มีหนี้สินกับห้องสมุดได้ ทำให้ในรอบปี พ.ศ. 2560-2564 ที่ผ่านมา ฝ่ายหอสมุดฯ ประสบปัญหาผู้ใช้บริการมีหนี้สินค้างเป็นจำนวนมาก และห้องสมุดไม่สามารถติดตามหนี้สินได้ (ในปี 2564 มียอดหนี้สินค้างชำระจำนวน 38,495 บาท ข้อมูลเมื่อ 7/12/2564)

ผู้รับผิดชอบโครงการได้ศึกษาและวิเคราะห์แนวทางการแก้ปัญหาการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ พบว่าปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการคืนทรัพยากรสารสนเทศล่าช้ากว่ากำหนด ส่วนใหญ่อาจจะเป็นเพราะว่ายังไม่เสร็จสิ้นการใช้งาน ลืม หรือทรัพยากรไม่เพียงพอ (ระเบียบ แสงจันทร์, 2552) อุปสรรคที่ส่งผลให้การคืนล่าช้าอีกประการหนึ่งคือความขัดข้องของโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ที่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุภารักษ์ เมินกระโทก (2559) ซึ่งได้พัฒนาระบบยืม-คืนด้วยตนเอง เนื่องจากการยืม-คืนในระบบเดิมไม่สะดวก โดยได้มีการนำเอาเทคโนโลยีคลื่นความถี่วิทยุ (RFID-Radio Frequency Identification) มาใช้บริการยืม-คืนด้วยตนเองแทนการให้บริการด้วยรหัสแท่งหรือบาร์โค้ด นอกจากนี้ผู้ใช้บริการสามารถยืม-คืนด้วยตนเองได้แล้ว ห้องสมุดควรมีระบบการแจ้งเตือนวันกำหนดส่งคืนทรัพยากรผ่านช่องทางต่างๆ เพิ่มมากขึ้น โดย นิติพร สุนทรนนท์ (2551) ได้เสนอแนะให้เพิ่มช่องทางการสื่อสารเพื่อเตือนการส่งคืนก่อนถึงกำหนด ควรระงับสิทธิ์การยืมสำหรับผู้ใช้บริการที่คืนล่าช้ากว่ากำหนด ส่วนผู้ใช้บริการที่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา หรือมีภาระงานเป็นจำนวนมากจนไม่สามารถนำทรัพยากรมาคืนได้ตามกำหนดเวลา พนิดา แวดือรามัน (2554) ได้พัฒนาการบริการเชิงรุกในการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศถึงมือผู้ใช้บริการที่เรียกว่า D.D.JFK (Document Delivery Service JFK Library) ที่ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งความประสงค์ในการยืม-คืนหนังสือผ่านช่องทาง

ต่างๆ ที่ห้องสมุดบริการ เช่น ผ่านระบบออนไลน์ อีเมล เพจข้อความของห้องสมุด เพื่อจัดส่งไปให้ผู้ใช้ที่คณะหน่วยงานใน จุฬารับ-ส่ง ตามวันและเวลาที่กำหนด

จากสภาพปัญหาที่พบและการศึกษาถึงแนวทางแก้ไขปัญหา ผู้รับผิดชอบจึงมีแนวคิดในการทบทวนปรับปรุง กระบวนการทำงานของการติดตามหนังสือ โดยร่วมมือกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนัก วิทยบริการ ในการออกแบบและพัฒนาระบบติดตามหนังสือของห้องสมุดขึ้น เพื่อควบคุมจำนวนหนังสือที่เกิดจากการค้างส่ง ทรัพยากรสารสนเทศและค้างชำระของผู้ใช้บริการห้องสมุด ให้อยู่ในระดับที่ผู้ใช้สามารถบริหารจัดการได้ทันเวลา และไม่ ก่อให้เกิดผลกระทบต่อการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ช่วยให้การควบคุมติดตามหนังสือของห้องสมุด ดำเนินไปได้อย่างถูกต้องสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาดในการทำงาน (จันทร์จิรา ไชยศักดิ์ และ รักเผ่า เทพแก่น, 2564) ห้องสมุดสามารถรับชำระหนังสือค้างได้เพิ่มมากขึ้น และได้รับทรัพยากรสารสนเทศกลับคืนมา หมุนเวียนให้บริการผู้ใช้ตามกำหนดเวลา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อปรับปรุงกระบวนการติดตามหนังสือของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. เพื่อพัฒนาระบบติดตามหนังสือของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้ใช้ต่อการใช้งานระบบติดตามหนังสือของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี

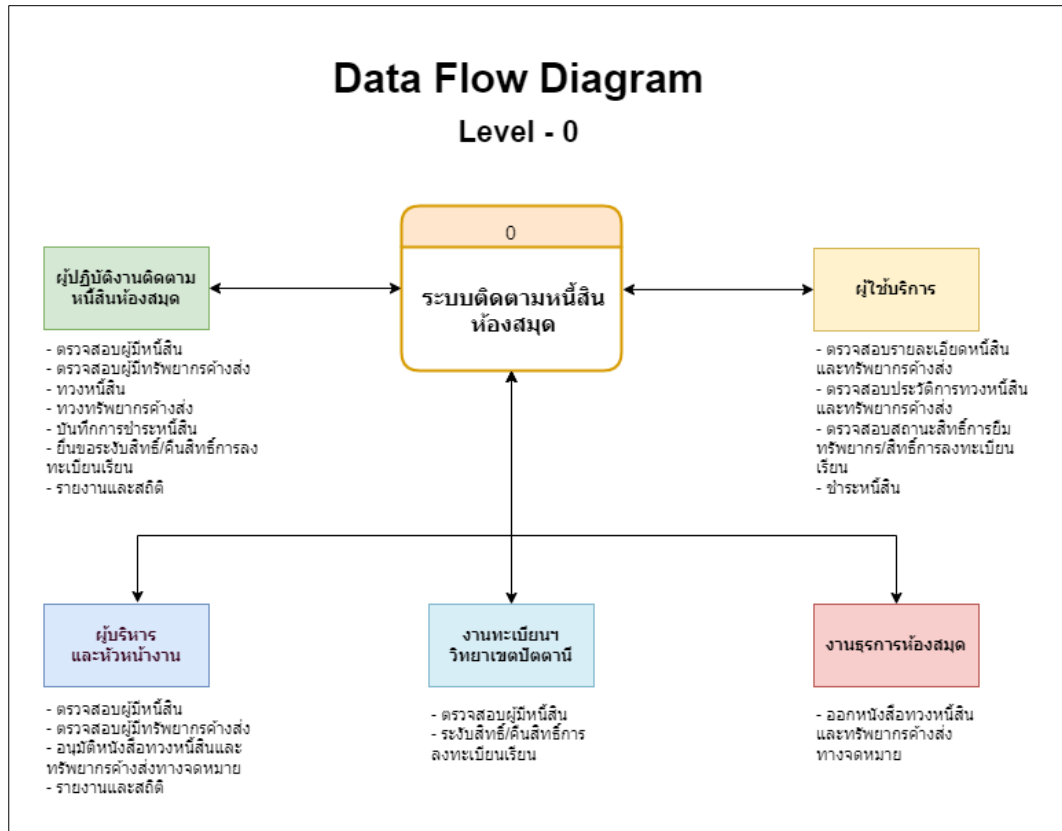
ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

การปรับปรุงกระบวนการติดตามหนังสือของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1. การพัฒนาระบบสารสนเทศ

ผู้ร่วมจัดทำโครงการ ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานติดตามหนังสือห้องสมุด และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ได้ร่วมกัน กำหนดปัญหาและความต้องการของระบบ โดยการศึกษาสภาพปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อติดตามหนังสือของห้องสมุด ในปัจจุบัน ทหารือถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาและกำหนดความต้องการของระบบสารสนเทศที่จะเข้ามาควบคุมกระบวนการเหล่านี้ให้เกิดขึ้นอย่างถูกต้อง

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ทำการวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ โครงสร้างฐานข้อมูล ตลอดจนการพัฒนาโปรแกรมต้นแบบและทดลองใช้งานระบบ ตามหลักการของวงจรการพัฒนา (SDLC) (ไอบาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2560) สรุปความสามารถของระบบได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 แสดง Context Diagram ของระบบติดตามหนี้สิน

1) ส่วนของผู้ปฏิบัติงานติดตามหนี้สินห้องสมุด

ผู้ปฏิบัติงานติดตามหนี้สินห้องสมุด สามารถเข้าถึงรายการผู้ใช้ที่มีหนี้สินคงค้างกับห้องสมุดได้ทุกประเภทสมาชิกและทุกรูปแบบหนี้สิน รวมถึงรายการผู้ใช้ที่มีทรัพยากรค้างส่ง โดยข้อมูลจะมีการอัปเดตเป็นปัจจุบันตลอดเวลา ผู้ปฏิบัติงานสามารถยื่นขอรับสิทธิ์การลงทะเบียนเรียนชั่วคราวของผู้ใช้ประเภทนักศึกษาที่มีหนี้สินคงค้างและขอคืนสิทธิ์เมื่อผู้ใช้ชำระหนี้สินสำเร็จ

ระบบรองรับการทวงหนี้สินทั้งแบบออนไลน์และออกเป็นหนังสือราชการฉบับพิมพ์ ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ฟังก์ชันนี้ส่งการทวงถามถึงผู้ให้บริการพร้อมจัดเก็บเป็นประวัติการติดตามหนี้สินได้ รวมถึงสิทธิ์ในการเข้าถึงรายงานและสถิติหนี้สินตามเงื่อนไขต่างๆ

2) ส่วนของงานทะเบียนฯ วิทยาเขตปัตตานี

หัวหน้างานทะเบียนและรับนักศึกษา วิทยาเขตปัตตานี จะได้รับการแจ้งเตือนจากระบบทางอีเมล เมื่อมีการยื่นขอรับสิทธิ์หรือขอคืนสิทธิ์การลงทะเบียนเรียนชั่วคราวของผู้ใช้ประเภทนักศึกษาที่มีหนี้สินคงค้างจากห้องสมุด โดยสามารถตรวจสอบข้อมูลหนี้เพื่อดำเนินการควบคุมสิทธิ์ได้ทันที

3) ส่วนของงานธุรการห้องสมุด

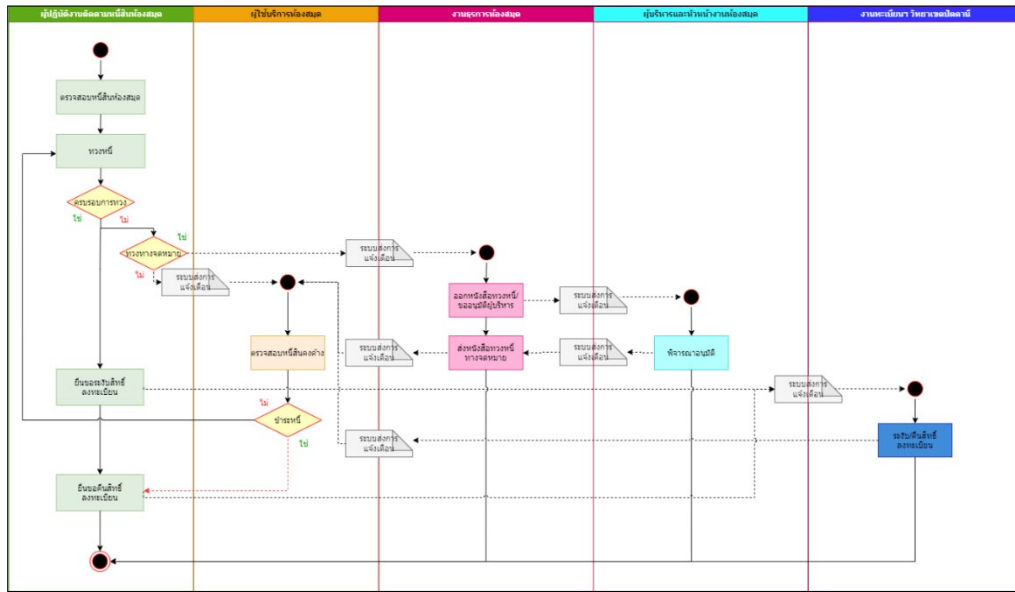
งานธุรการ ฝ่ายหอสมุดฯ จะทำงานร่วมกับผู้ปฏิบัติงานติดตามหนังสือรวมถึงทรัพยากรค้างส่ง ในขั้นตอนของการออกหนังสือทวงหนังสือและทรัพยากรค้างส่งฉบับพิมพ์ที่จัดส่งถึงผู้ใช้บริการทางจดหมาย โดยงานธุรการสามารถสร้างหนังสือดังกล่าวพร้อมส่งถึงผู้บริหารเพื่อพิจารณาผ่านระบบออนไลน์

4) ส่วนของผู้บริหารและหัวหน้างาน

ผู้บริหารและหัวหน้างานสามารถเข้าถึงรายงานผู้มีหนังสือค้างและผู้มีทรัพยากรค้างส่ง สถานะหนี้ค้างชำระ ประวัติการทวงหนังสือและการชำระหนี้สินทั้งหมดของผู้ใช้บริการห้องสมุดได้ รวมทั้งการพิจารณาอนุมัติหนังสือทวงหนังสือและทรัพยากรค้างส่งของห้องสมุดผ่านทางจดหมาย เมื่อมีหนังสือเข้ามาผ่านระบบออนไลน์

5) ส่วนของผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบรายละเอียดหนี้ค้างชำระกับห้องสมุด รายการทรัพยากรค้างส่ง สถานะสิทธิ์การยืมทรัพยากรสารสนเทศ สถานะสิทธิ์การลงทะเบียนเรียนในกรณีที่เป็นสมาชิกประเภทนักศึกษา รวมถึงประวัติการทวงหนังสือและทรัพยากรค้างส่งที่เคยได้รับ ระบบยังจัดเตรียมช่องทางชำระหนี้สินผ่านระบบออนไลน์ และผู้ใช้บริการติดต่อสอบถามกับห้องสมุดได้ตลอดเวลาผ่านทางกล่องแชท



ภาพประกอบที่ 1 แสดง Activity Diagram ของระบบติดตามหนังสือ

2. การควบคุมและติดตามหนังสือของผู้ใช้บริการ

2.1 การทวงหนังสือ

ผู้ปฏิบัติงานติดตามหนังสือห้องสมุด จะเข้าสำรวจหนังสือผู้ใช้ผ่านระบบที่พัฒนาขึ้นเดือนละ 2 ครั้ง และดำเนินการทวงหนังสือผ่านระบบจากช่องทางหลักที่เตรียมไว้ 3 ช่องทาง ได้แก่ อีเมล โทรศัพท์ และการส่ง

หนังสือทวงถาม ระบบจะบันทึกการทวงหนี้สิน โดยออกเลขที่ทวงหนี้สำหรับยอดหนี้ครั้งนั้นๆ เก็บไว้ในประวัติ
ผู้ใช้บริการ

- 2.1.1 หากเลขที่ทวงหนี้มีการบันทึกการทวง 1 ครั้ง และผู้ใช้บริการยังไม่ดำเนินการชำระหนี้ กรณีผู้ใช้เป็นสมาชิกบุคคลภายในประเภทนักศึกษา ผู้ปฏิบัติงานจะดำเนินการยื่นขอระงับสิทธิ์การลงทะเบียนเรียนชั่วคราวไปยังงานทะเบียนฯ วิทยาเขตผ่านระบบติดตามหนี้สิน
- 2.1.2 หากเลขที่ทวงหนี้มีการบันทึกการทวงครบ 3 ครั้ง ผู้ปฏิบัติงานจะ Export ข้อมูลผู้มีหนี้สินส่งถึงคณะหรือหน่วยงานที่ผู้ใช้สังกัดอยู่ เพื่อขอความร่วมมือต้นสังกัดได้ช่วยติดตามหนี้สินต่อไป

การทวงหนี้สิน

No Image Available

นาง จันทร อุสุภาพ
ลูกจ้าง

รหัสสมาชิก	██████████
เลขทะเบียนสมาชิก	██████████
อีเมล	██████████
โทรศัพท์	██████████
ที่อยู่	-
คณะ/หน่วยงาน	สำนักงานวิทยาเขตปัตตานี
ภาควิชา	กองกายภาพและสิ่งแวดล้อมวิทยาเขตปัตตานี
วันหมดอายุ	05-JUN-32
สถานภาพ	██████████
หนี้ค้างชำระ	██████████
ทรัพยากรค้างส่ง	██████████

\$ หนี้สินทรัพยากรค้างส่ง

บันทึกการทวงหนี้สิน

ครั้งที่ทวงถาม

วิธีทวงถาม

ข้อความ

หมายเหตุ

ประวัติการทวงหนี้สิน

Copy Excel Print Search:

เลขที่ทวง	ครั้งที่ทวง	วัน/เวลา	ช่องทาง	ข้อมูล
485481	1	2022-03-24	สิ้น	

ภาพประกอบที่ 2 แสดงการบันทึกการทวงหนี้สินผู้ใช้บริการ

📄 รายละเอียดหนี้ค้างชำระ

Copy Excel Print Search:

รายการ วันอื่น ◆ กำหนดคืน ◆ วันคืน ◆ ค่าปรับ ◆ ประเภท ◆

รายละเอียดหนี้ค้างชำระ	จำนวน	อื่นๆ
ทดสอบระบบติดตามหนี้ห้องสมุด	10	

Showing 1 to 1 of 1 entries Previous **1** Next

🔍 ประวัติการทวงหนี้สิน


Copy Excel Print Search:

เลขที่ ทวง	ครั้งที่ ทวง	รหัส สมาชิก	ชื่อ-สกุล	วัน/เวลา	ช่องทาง	หนี้ (บาท)	เจ้า หนี้ที่	ข้อมูล
374787	3			2022-04-05 11:54:43	ส่งหนังสือ ทวงถาม	10		📄
374787	2			2022-03-23 11:57:13	โทรศัพท์	10		📄
374787	1			2022-03-23 11:55:22	อีเมล	10		📄

Showing 1 to 3 of 3 entries Previous **1** Next

ภาพประกอบที่ 3 แสดงรายละเอียดหนี้และประวัติการทวงหนี้ของผู้ใช้บริการในหน้าจอสมาชิกห้องสมุด

หนังสือทวงหนี้สิน



ที่ อว 68017/987654321

สำนักวิทยบริการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี 94000

7 เมษายน 2565

เรื่อง การค้างชำระค่าปรับห้องสมุดจำนวน 10 บาท

เรียน คุณ.....เลขที่สมาชิก.....

ขอแจ้งให้ทราบว่า คุณ.....ได้ค้างชำระค่าปรับห้องสมุด จำนวน 1 รายการ เป็นเงินจำนวน 10 บาท ดังรายละเอียดด้านล่างนี้ (ข้อมูล ณ วันที่ 7 เมษายน 2565)

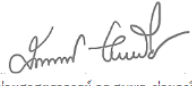
รายการ	วันอื่น	กำหนดคืน	วันคืน	ค่าปรับ	ประเภท
ทดสอบระบบติดตามหนี้ห้องสมุด				10	อื่นๆ

ขอให้ติดต่อชำระเงินค่าปรับที่เคาน์เตอร์ยืม-คืนหนังสือ หอสมุดฯ ชั้น 1 โดยด่วน หากท่านไม่สะดวกในการมาชำระเงินด้วยตนเอง สามารถโอนเงินมาที่ ชื่อบัญชี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี บัญชีออมทรัพย์ ธนาคารไทยพาณิชย์ เลขที่บัญชี 704-224316-1 พร้อมส่งหลักฐานการโอนมาที่ อีเมล oar@psu.ac.th หรือ ผ่านทาง Facebook เพจห้องสมุด <https://www.facebook.com/JFKLibraryPSU> เพื่อดำเนินการออกใบเสร็จค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง และส่งกลับไปยังท่าน

หากท่านมีข้อสงสัย หรือต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติม สามารถสอบถามได้ที่งานบริการสารสนเทศ ฝ่ายหอสมุดฯ โทร. 073-313486 หรือ 089-2981956 อีเมล oar@psu.ac.th หรือตรวจสอบหนี้สินผ่านระบบออนไลน์ได้ที่ ระบบติดตามหนี้สินห้องสมุด <https://ideatank.oas.psu.ac.th/alist/debtlist/>


จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมพร ชัยอารีย์)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ



ภาพประกอบที่ 4 แสดงการออกหนังสือทวงหนี้สินสำหรับจัดส่งทางจดหมาย

ประวัติการทวงหนี้สิน

Copy Excel Print

Search:

เลขที่ ทวง	ครั้งที่ ทวง	รหัส สมาชิก	ชื่อ-สกุล	วัน/เวลา	ช่องทาง	หนี้ (บาท)	สถานะ	เจ้าหน้าที่	ข้อมูล
	1			2022-08-29 16:15:19	อีเมล	117	รอยืนยัน ชำระหนี้		
	3			2022-04-05 11:54:43	ส่งหนังสือ ทวงถาม	10	ดำเนินการ		
	1			2022-03-28 14:26:26	อีเมล	9	สำเร็จ		
	1			2022-03-28 14:24:17	อีเมล	12	สำเร็จ		
	1			2022-03-28 14:22:45	อีเมล	12	สำเร็จ		
	1			2022-03-28 14:19:47	อีเมล	12	สำเร็จ		
	1			2022-03-28 14:18:17	อีเมล	27	สำเร็จ		
	1			2022-03-28 14:17:20	อีเมล	27	ดำเนินการ		
	1			2022-03-28 14:16:29	อีเมล	3	ดำเนินการ		
	1			2022-03-28 14:14:39	อีเมล	54	สำเร็จ		

Showing 1 to 10 of 55 entries Previous 1 2 3 4 5 6 Next

ภาพประกอบที่ 5 แสดงข้อมูลประวัติการทวงหนี้สินทั้งหมดของห้องสมุด

2.2 การขอร้องรับสิทธิ์และคืนสิทธิ์การลงทะเบียนเรียน

หากการทวงหนี้สินผู้ใช้ประเภทนักศึกษาได้รับผลล่าช้าด้วยสาเหตุต่างๆ ผู้ปฏิบัติงานติดตามหนี้สินห้องสมุด จะดำเนินการยื่นคำร้องขอร้องรับสิทธิ์การลงทะเบียนเรียนชั่วคราวไปยังงานทะเบียนฯ วิทยาเขต เพื่อพิจารณาอนุมัติการระงับสิทธิ์การลงทะเบียนเรียนของผู้ใช้ ขั้นตอนนี้ทั้งห้องสมุดและงานทะเบียนฯ จะทำงานร่วมกันผ่านระบบติดตามหนี้สิน โดยระบบจะมีการแจ้งเตือนสถานการณ์ต่างๆ ให้ผู้เกี่ยวข้องรวมถึงผู้ใช้บริการทราบ และเมื่อใดที่ผู้ใช้ได้ทำการชำระหนี้สินคงค้างไว้สำเร็จ ทางห้องสมุดก็จะทำการยื่นขอคืนสิทธิ์การลงทะเบียนเรียนของผู้ใช้ทันที ถือได้ว่าเป็นกระบวนการควบคุมหนี้สินที่มีประสิทธิภาพ

เลขที่คำร้อง	รหัสสมาชิก	ชื่อ-สกุล	ประเภทสมาชิก	คณะ/หน่วยงาน	หนี้ (บาท)	สถานะ	ทำงาน
					27	ถูกระงับสิทธิ์	
					10844	ถูกระงับสิทธิ์	
					1947	ถูกระงับสิทธิ์	
					18	ถูกระงับสิทธิ์	
					9	ถูกระงับสิทธิ์	
					9648	ถูกระงับสิทธิ์	
					2664	ถูกระงับสิทธิ์	
					657	ถูกระงับสิทธิ์	
					18	ถูกระงับสิทธิ์	
					3260	ถูกระงับสิทธิ์	

ภาพประกอบที่ 6 แสดงรายชื่อผู้ถูกระงับสิทธิ์ลงทะเบียนเรียน ณ ปัจจุบัน

[ติดตามหนี้สินห้องสมุด] - ระงับสิทธิ์การลงทะเบียนเรียน

คุณ [redacted] ภายนอก ALIST/คำปรับ x

oar@psu.ac.th 12 มิ.ย. 2022 00:17 ☆ ↶ ⋮

เรื่อง ระงับสิทธิ์การลงทะเบียนเรียนชั่วคราว
เรียน คุณ [redacted] ที่เคารพ

ขณะนี้สมาชิกเลขที่ [redacted] คุณ [redacted] ได้ถูกระงับสิทธิ์การลงทะเบียนเรียนชั่วคราว เนื่องจากท่านมีหนี้สิน
คงค้างกับหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี

ขอให้ท่านดำเนินการตรวจสอบหนี้สินและชำระหนี้ได้ที่ ระบบติดตามหนี้สินห้องสมุด <https://ideatank.oas.psu.ac.th/alist/debtlst/> ให้บริการโดยกลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี
สำนักวิทยบริการ

ด้วยความเคารพอย่างสูง
หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ
สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อคุณพินิตา แวดือรามัน อีเมล panita.w@psu.ac.th โทร. 1405

ภาพประกอบที่ 8 แสดงข้อความแจ้งเตือนถึงผู้ใช้บริการ กรณีผู้ใช้ถูกระงับสิทธิ์การลงทะเบียนเรียนชั่วคราว

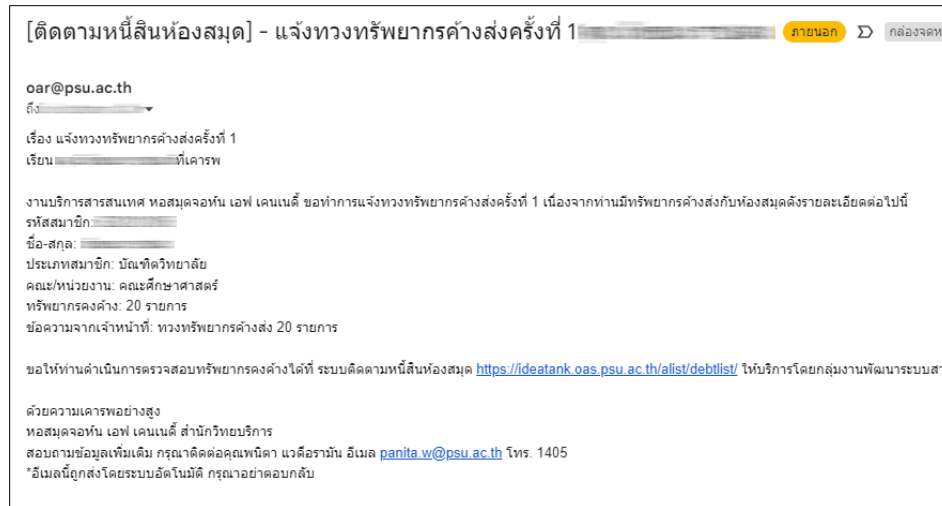
2.3 การทวงทรัพย์สินการค้างส่ง

ระบบที่พัฒนาขึ้นยังรองรับการทวงทรัพย์สินการค้างส่ง ที่ผู้ใช้บริการยังไม่ทำการส่งคืนกลับห้องสมุด และได้เลยวันกำหนดคืนออกไป ส่งผลให้มีค่าปรับเกิดขึ้นและเพิ่มมากขึ้นตามวันที่ล่วงเลย การทำงานในส่วนนี้จะช่วยจำกัดยอดหนี้ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของผู้ใช้ได้ โดยผู้ปฏิบัติงานติดตามหนี้สินห้องสมุดสามารถเข้าถึงรายการผู้มีทรัพย์สินการค้างส่งและดำเนินการทวงทรัพย์สินการค้างส่งผ่านระบบได้เช่นเดียวกับการทวงหนี้สิน ทั้งจากการส่งอีเมล โทรศัพท์ และทวงถามผ่านจดหมายไปยังผู้ใช้ โดยหากเลขที่ทวงทรัพย์สินการค้างส่งมีการบันทึกการทวงครบ 3 ครั้ง ผู้ปฏิบัติงานก็จะทำการ Export ข้อมูลผู้มีทรัพย์สินการค้างส่งนำส่งถึงคณะหรือหน่วยงานที่ผู้ใช้สังกัดอยู่ เพื่อขอความร่วมมือต้นสังกัดได้ช่วยติดตามทรัพย์สินการเช่นเดียวกัน

ประวัติการทวงทรัพย์สินการค้างส่ง									
Copy	Excel	Print	Search: <input type="text"/>						
เลขที่ ทวง	ครั้งที่ ทวง	รหัส สมาชิก	ชื่อ-สกุล	วัน/เวลา	ช่องทาง	ทรัพย์สิน การค้างส่ง (รายการ)	สถานะ	เจ้า หน้าที่	ข้อมูล
	1			2022-11-09 09:55:38	อีเมล	4	ดำเนินการ		🔍
	1			2022-11-09 09:54:43	อีเมล	5	ดำเนินการ		🔍
	1			2022-11-09 09:54:07	อีเมล	5	ดำเนินการ		🔍
	1			2022-11-09 09:52:05	อีเมล	9	ดำเนินการ		🔍
	1			2022-11-09 09:51:29	อีเมล	20	ดำเนินการ		🔍
	1			2022-11-09 09:50:26	อีเมล	3	ดำเนินการ		🔍
	2			2022-11-08 12:53:30	โทรศัพท์	6	ดำเนินการ		🔍
	1			2022-11-08 11:52:16	อีเมล	6	ดำเนินการ		🔍

Showing 1 to 8 of 8 entries Previous Next

ภาพประกอบที่ 9 แสดงข้อมูลประวัติการทวงทรัพย์สินการค้างส่งของห้องสมุด



ภาพประกอบที่ 10 แสดงข้อความทวงถามถึงผู้ใช้บริการ กรณีผู้ใช้มีทรัพย์สินทางปัญญา

การนำมาใช้ในงานห้องสมุด

จากการที่ห้องสมุดได้นำเอาระบบติดตามหนังสือเข้ามาทดลองใช้ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 4 เดือน (กรกฎาคม – ตุลาคม 2565) พบว่า หอสมุดฯ สามารถติดตามหนังสือค้างคืนห้องสมุดได้ 56 รายการ คิดเป็นจำนวนเงิน 10,717 บาท สามารถติดตามทรัพย์สินทางปัญญาค้างคืนห้องสมุดได้ 95 รายการ และสามารถควบคุมจำนวนหนังสือที่เกิดจากการค้างส่งทรัพย์สินทางปัญญาของหอสมุดฯ ให้ผู้ใช้ให้อยู่ในระดับที่ผู้ใช้สามารถบริหารจัดการได้ ลดโอกาสการเกิดหนี้เสียกับห้องสมุด

ประวัติการชำระหนี้สิน
รายการชำระหนี้สินสำเร็จจากการควบคุมสิทธิ์การลงทะเบียน
(สมาชิกประเภทนักศึกษา)

Copy Excel Print Search:

เลขที่คำร้อง	รหัสสมาชิก	ชื่อ-สกุล	วันที่รับสิทธิ์	วันที่คืนสิทธิ์	หนี้ (บาท)	สถานะ	ข้อมูล
102179	[redacted]	[redacted]	2022-02-22 14:25:11	2022-03-30 10:39:32	48	ชำระหนี้แล้ว	🔍
143496	[redacted]	[redacted]	2022-02-22 13:46:11	2022-06-20 13:57:55	72	ชำระหนี้แล้ว	🔍
154351	[redacted]	[redacted]	2022-03-28 14:30:31	2022-11-09 03:31:56	18	ชำระหนี้แล้ว	🔍
197299	[redacted]	[redacted]	2022-02-25 14:10:17	2022-03-21 15:17:52	387	ชำระหนี้แล้ว	🔍
211995	[redacted]	[redacted]	2022-03-21 15:35:18	2022-04-12 13:40:31	27	ชำระหนี้แล้ว	🔍
215910	[redacted]	[redacted]	2022-06-08 13:33:57	2022-06-09 23:17:13	36	ชำระหนี้แล้ว	🔍
227863	[redacted]	[redacted]	2022-03-28 14:20:42	2022-06-16 11:42:50	12	ชำระหนี้แล้ว	🔍
229220	[redacted]	[redacted]	2022-03-16 15:28:57	2022-06-01 10:02:31	126	ชำระหนี้แล้ว	🔍
345849	[redacted]	[redacted]	2022-05-05 20:56:01	2022-08-02 14:00:10	108	ชำระหนี้แล้ว	🔍
353344	[redacted]	[redacted]	2022-06-08 13:32:33	2022-06-15 16:13:18	72	ชำระหนี้แล้ว	🔍

Showing 1 to 10 of 39 entries

Previous 1 2 3 4 Next

รวมจำนวนเงินทั้งสิ้น 6848 บาท

ภาพประกอบที่ 11 รายการชำระหนี้สินสำเร็จจากการควบคุมสิทธิ์การลงทะเบียน

รายการชำระหนี้สำเร็จจากการทวงหนี้สิน
(สมาชิกประเภทนักศึกษาที่ยังไม่ถูกควบคุมสิทธิ์การลงทะเบียนและสมาชิกไม่เข้าชั้นศึกษาทั้งหมด)

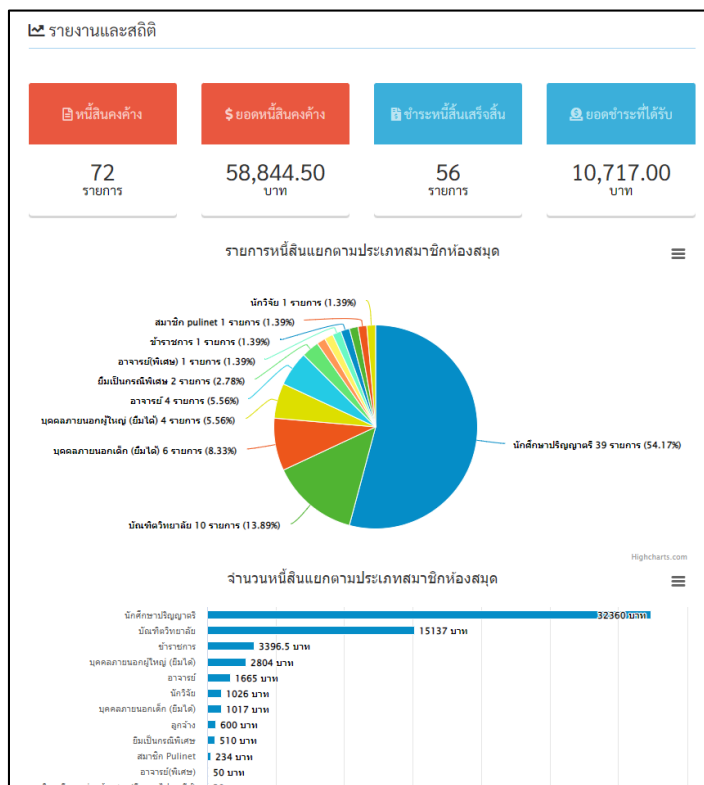
Copy Excel Print Search:

เลขที่ทวง	รหัสสมาชิก	ชื่อ-สกุล	หนี้ (บาท)	สถานะ
254316			9	สำเร็จ
305205			18	สำเร็จ
374787			10	สำเร็จ
452310			957	สำเร็จ
485434			190	สำเร็จ
492128			12	สำเร็จ
495337			18	สำเร็จ
498073			115	สำเร็จ
536944			105	สำเร็จ
587810			1915	สำเร็จ

Showing 1 to 10 of 17 entries Previous 1 2 Next

รวมจำนวนเงินทั้งสิ้น 3869 บาท

ภาพประกอบที่ 12 รายการชำระหนี้สินสำเร็จจากการทวงหนี้สิน



ภาพประกอบที่ 13 รายงานและสถิติหนี้สิน

ระบบงานใหม่ยังช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการทวงหนี้สินให้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ห้องสมุดได้รับทรัพยากรกลับคืนมาหมุนเวียนให้บริการผู้ใช้ การสื่อสารผ่านระบบช่วยกระตุ้นให้

ผู้ใช้บริการมีการติดตามตรวจสอบสถานะหนี้สินของตนเองกับห้องสมุดอยู่ตลอดเวลาและชำระหนี้ได้รวดเร็วโดยไม่กระทบกับการลงทะเบียนเรียน และงานทะเบียนฯ วิทยาเขตปัตตานี สามารถควบคุมสิทธิการลงทะเบียน และการขอจบการศึกษาของนักศึกษาที่มีหนี้สินกับห้องสมุดและมหาวิทยาลัยได้ และกระบวนการนี้ยังสามารถเป็นแนวทางนำร่องในการบริหารจัดการหนี้สินให้กับคณะหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยได้ต่อไป

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากการสอบถามความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อการให้บริการระบบติดตามหนี้สินจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน ในด้านการออกแบบส่วนต่อประสานผู้ใช้งาน ด้านเนื้อหา ด้านการใช้งานระบบ และด้านประโยชน์ของระบบ พบว่าทุกประเด็นคำถามได้รับการแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งสิ้น ดังรายละเอียดต่อไปนี้ตามลำดับ

ผลประเมินความพึงพอใจในด้านการออกแบบส่วนต่อประสานผู้ใช้งาน (User Interface) (ตารางที่ 1) พบว่า ทั้ง 3 ประเด็นอันประกอบด้วย ความสวยงามและน่าสนใจของระบบ การนำเสนอข้อมูลสารสนเทศในรูปของกราฟ และเมนูการใช้งานสอดคล้องกับสารสนเทศที่แสดง ได้รับการแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 1 สรุปผลประเมินความพึงพอใจด้านการออกแบบส่วนต่อประสานผู้ใช้งาน

ความคิดเห็นด้านการออกแบบส่วนต่อประสานผู้ใช้งาน (User Interface)	สรุปผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสวยงามและน่าสนใจของระบบ	4.54	0.157	มากที่สุด
2. การนำเสนอข้อมูลสารสนเทศในรูปของกราฟ	4.52	0.166	มากที่สุด
3. เมนูการใช้งานสอดคล้องกับสารสนเทศที่แสดง	4.57	0.156	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.54	0.578	มากที่สุด

ผลประเมินความพึงพอใจในด้านเนื้อหา (ตารางที่ 2) พบว่า ทั้ง 4 ประเด็นอันประกอบด้วย เนื้อหา มีความสมบูรณ์และชัดเจน ภาษาเข้าใจง่าย กระชับ และสะดวกต่อการใช้งาน มีการปรับปรุงเนื้อหาให้เป็นปัจจุบัน และความถูกต้องของเนื้อหา ได้รับการแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 2 สรุปผลประเมินความพึงพอใจด้านเนื้อหา

ความคิดเห็นด้านเนื้อหา	สรุปผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เนื้อหา มีความสมบูรณ์และชัดเจน	4.57	0.156	มากที่สุด
2. ภาษาเข้าใจง่าย กระชับ และสะดวกต่อการใช้งาน	4.64	0.133	มากที่สุด
3. เนื้อหา มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน	4.54	0.157	มากที่สุด
4. ความถูกต้องของเนื้อหา	4.55	0.157	มากที่สุด

เฉลี่ยรวม	4.58	0.547	มากที่สุด
------------------	-------------	--------------	------------------

ผลประเมินความพึงพอใจในด้านการใช้งานระบบ (ตารางที่ 3) พบว่า ทั้ง 3 ประเด็นอันประกอบด้วย การใช้งานระบบไม่ซับซ้อน ความรวดเร็วในการแสดงผลสารสนเทศ และ การทำงานของระบบมีความถูกต้อง ครบถ้วน ได้รับการแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 3 สรุปผลประเมินความพึงพอใจด้านการใช้งานระบบ

ความคิดเห็นด้านการใช้งานระบบ	สรุปผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การใช้งานระบบไม่ซับซ้อน	4.52	0.174	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการแสดงผลสารสนเทศ	4.52	0.166	มากที่สุด
3. การทำงานของระบบมีความถูกต้อง ครบถ้วน	4.57	0.156	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.54	0.598	มากที่สุด

ผลประเมินความพึงพอใจในด้านประโยชน์ของระบบ (ตารางที่ 4) พบว่า ทั้ง 3 ประเด็นอันประกอบด้วย การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว การตรวจสอบข้อมูลนี้ค้างชำระและทรัพยากรค้างส่งเพื่อนำมาดำเนินการในงานติดตามหนี้สินได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และ การได้รับประโยชน์โดยภาพรวมจากระบบ ได้รับการแปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4 สรุปผลประเมินความพึงพอใจด้านประโยชน์ของระบบ

ความคิดเห็นด้านประโยชน์ของระบบ	สรุปผลการประเมิน		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านได้เข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว	4.59	0.155	มากที่สุด
2. ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลนี้ค้างชำระและทรัพยากรค้างส่งเพื่อนำมาดำเนินการในงานติดตามหนี้สินได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด	4.59	0.155	มากที่สุด
3. โดยภาพรวมท่านได้ประโยชน์จากระบบ	4.70	0.128	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.63	0.533	มากที่สุด

ผู้ตอบแบบประเมินยังมีข้อคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ระบบติดตามหนี้สินใช้งานได้ดีมาก ให้ความสะดวกและมีประโยชน์กับผู้ให้บริการ (7 คน) ระบบติดตามหนี้สินช่วยแจ้งเตือนให้คืนหนังสือที่ค้างอยู่ ทำให้ไม่ต้องเสียค่าปรับเยอะ (2 คน) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือได้อย่างดีเยี่ยม (2 คน) อยากให้พัฒนาระบบแบบนี้กับงานอื่นๆ (1 คน)

ข้อเสนอแนะ

อย่างไรก็ตาม เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพการทำงานให้ระบบติดตามหนี้สิน ในอนาคตผู้รับผิดชอบโครงการมีแผนจะดำเนินการดังต่อไปนี้

1. พัฒนาศักยภาพของระบบติดตามหนี้สินให้เชื่อมต่อฐานข้อมูลทะเบียนกลางของมหาวิทยาลัยได้โดยตรง เพื่อช่วยให้การควบคุมสิทธิ์การลงทะเบียนเรียนของงานทะเบียนฯ วิทยาเขต ทำได้อย่างสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น
2. พัฒนาศักยภาพของระบบติดตามหนี้สินให้เชื่อมต่อกับบริการ Internet Banking ต่างๆ เพื่อช่วยให้การชำระหนี้ของผู้ใช้บริการและการตรวจสอบยอดรับชำระหนี้ของห้องสมุดทำได้ง่ายตายมากขึ้น

รายการอ้างอิง

- จันทร์จิรา ไชยศักดิ์ และ รักเฝ้า เทพปิ่น. (2564). MFU Lib Debt ระบบตรวจสอบหนี้สินห้องสมุด. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. (สำเนา)
- นิติพร สุนทรนนท์. (2551). การคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการ หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- พินิตา แวดีอรามัน. (2548). โครงการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศถึงมืออาจารย์ของหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ วิทยาเขตปัตตานี. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- ระเบียบ แสงจันทร์. (2552). การศึกษาผู้รับบริการ: โอกาสในการพัฒนาคุณภาพบริการห้องสมุดรังสิต สารสนเทศ. 15(1),5-13.
- สุภารักษ์ เมินกระโท. (2559). การใช้ระบบยืม-คืนหนังสือด้วยตนเองของนักศึกษาและคณาจารย์: กรณีศูนย์บรรณสารและสื่อศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. ฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2560). การวิเคราะห์และออกแบบระบบ. ซีเอ็ดดูเคชั่น.