การจัดการความรู้ ชุมชนนักปฏิบัติหัวข้อ แนวปฏิบัติการติดตามทรัพยากรสารสนเทศค้างส่ง

1. หน่วยงาน

แผนกงานห้องสมุด ฝ่ายวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

2. คณะทำงาน

ชุมชนนักปฏิบัติหัวข้อ แนวปฏิบัติการติดตามทรัพยากรสารสนเทศค้างส่ง

3. หลักการและเหตุผล

แผนกงานห้องสมุด งานวิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานสนับสนุนซึ่งมีภารกิจสำคัญในการพัฒนามาตรฐาน และคุณภาพของงานวิทยบริการ ซึ่งเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าแก่ นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ซึ่งบริการยืม-คืน เป็นหนึ่งในบริการของแผนกงาน ซึ่งแผนกงาน จำเป็นต้องอาศัยทักษะ ความรู้ ความสามารถเฉพาะของแต่ละบุคคล เพื่อทำงาน และแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล แผนกงาน จึงได้เล็งเห็นความสำคัญของการจัดการความรู้ (KM) เพื่อนำเอาความรู้ของแต่ละบุคคลมาพัฒนาองค์กร พัฒนากระบวนการทำงาน พัฒนาคน และเป็นแหล่งความรู้เผยแพร่ให้บุคลากร นำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรศึกษาและปฏิบัติงานร่วมกันในลักษณะทีมงาน และประสานความคิดร่วมกันทั้งองค์กรโดยต่อเนื่อง
2. เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาในการทำงาน
3. เพื่อให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ขึ้นในแผนกงาน
4. เพื่อนำมาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ

5. งบประมาณ

- (ไม่ใช้งบประมาณ)

6. กระบวนการจัดการความรู้

1. รับคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ การจัดการความรู้จากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2560
2. มีการประชุมหารือ กำหนดหัวข้อในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2560
3. เสนอแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2560 โดยผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ รับทราบและอนุมัติแผนนี้
4. ดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2560 มีการจัดประชุมเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ และเห็นความสำคัญเกี่ยวกับเป้าหมาย หาแนวทางและแผนการจัดการความรู้

5. ระดมความรู้ โดยการถ่ายทอดความรู้ภายใน และภายนอก

6. รวบรวมความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนความรู้ และสรุปองค์ความรู้

7. นำองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนความรู้ จัดเก็บและเผยแพร่ ตามช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- เว็บไซต์การจัดกาความรู้แผนกงานห้องสมุด

8. แนวปฏิบัติที่ดี

แนวปฏิบัติที่ดี

ชุมชนนักปฏิบัติแนวปฏิบัติการติดตามทรัพยากรสารสนเทศค้างส่ง

1. ชื่อเรื่อง (แนวปฏิบัติที่ดี) แนวปฏิบัติการติดตามทรัพยากรสารสนเทศค้างส่ง

2. ขั้นตอน

2.1 การประชาสัมพันธ์

- เชิงรุก
- การแจ้งระเบียบการยืม-คืน, การแจ้งหาย

2.2 การทวงหนังสือไปยังคณะต่างๆ

- แนบระเบียบการยืม-คืน
- เพิ่มการแจ้งจำนวนเงินคาปรับที่ประมาณการ
- แจ้งการทวงไปทางโทรศัพท์

2.3 การกำหนด (การทวงรายบุคคล) ขั้นต่ำ 500 บาท

2.4 จัดหาหรือทำโครงการตู้รับคืนหนังสือตามคณะ

2.5 ทบทวนระเบียบการยืม-คืน

- เชิญอาจารย์/เจ้าหน้าที่/หรือผู้ที่เกี่ยวข้องมาร่วมปรึกษา (km)

2.6 รายงานปัญหา/อุปสรรค์ เพื่อผลการดำเนินงานให้กับผู้บริหารรับทราบ

3. ความรู้ที่ใช้วิธีการกระบวนการ

3.1 การประชาสัมพันธ์

- ผู้ใช้บริการสามารถรับรู้ช่องทางในการบริการ หรือระเบียบ
- การพัฒนาการประชาสัมพันธ์ทุกช่องทางให้รับทราบมากขึ้น ได้แก่ การค้างค่าปรับการยืม-คืน กำหนดส่ง ฯลฯ

3.2 ผู้ใช้บริการได้ความรู้การติดตามทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

-ได้ทราบปัญหาการทวงทรัพยากร หรืออุปสรรค์

-ได้แนวทางปฏิบัติที่ดี

4. ความสำเร็จที่ได้รับ

4.1 ผู้ใช้บริการ คืนทรัพยากรตามกำหนดมากขึ้น หรือจำนวนการค้างส่งลดลง

4.2 ผู้ใช้บริการเข้าใจ หรือรับทราบระเบียบมากขึ้น

5. ปัญหา

5.1 ผู้ใช้บริการไม่ทราบ/ไม่ตระหนักถึงระเบียบข้อบังคับของสำนักฯ

5.2 ระเบียบไม่ครอบคลุมกรณี อาจารย์มียอดค่าปรับสูง

6. มีแนวทางในการพัฒนาต่อ

6.1 ประชาสัมพันธ์ระเบียบการยืม-คืน, การชดใช้ทรัพยากรสูญหาย และช่องทางการตรวจสอบทรัพยากรค้างส่งทุกช่องทาง เช่น ทำหนังสือราชการแจ้งตามหน่วยงาน, เสียงตามสาย, เว็บไซต์, Social network

6.2 ทบทวนระเบียบการยืม-คืน

6.3 เพิ่มช่องทางการทวงทางโทรศัพท์