การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

เรื่อง

“การบริหารจัดการระบบการจองห้องศึกษาเดี่ยวและกลุ่ม”

(ส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้)



ชนารัตน์ บุณยรัตพันธุ์
นักเอกสารสนเทศชำนาญการ ฝ่ายบริการ

ที่มา (ความจำเป็นของการจัดการความรู้)

- แต่ละบริการมีระบบจองที่แตกต่างกัน
  ได้แก่ โซนอินเทอร์เน็ต ชั้น 1
  ห้องศึกษาเดี่ยว-กลุ่ม ชั้น 3 (2 อาคาร)
  Research Square ชั้น 5
  ห้อง KULC Studio ชั้น 2

- ผู้ใช้บริการเกิดความสับสน เช่น พื้นที่หรือบริการใดต้องจองบ้าง จองผ่านที่ใด อย่างไร หรือช่วงเวลาการจองที่ระบบแตกต่างกัน เป็นต้น

- ผู้ให้บริการมีการหมุนเวียนกันทุกเคาน์เตอร์ ส่งผลให้ผู้ที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ประจำ ณ จุดเคาน์เตอร์บริการที่ต้องเกี่ยวข้องกับระบบการจอง อาจเกิดความสงสัย หรือเข้าใจระบบการทำงานคลาดเคลื่อนได้

ประเด็นแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1. แนะนำระบบการจอง ผ่านมุมมองผู้ใช้บริการ (เบื้องหน้า)

2. การดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง
   และประเด็นตัวอย่างจากข้อมูลที่ผู้ใช้บริการสอบถามเข้ามา

3. แนะนำระบบการจอง ผ่านมุมมองผู้ให้บริการ (เบื้องหลัง)
   - เมนูและฟังก์ชันการทำงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. หลักการทำงาน/ข้อควรรู้/ข้อสังเกตต่าง ๆ

5. ปัญหาที่พบ และวิธีการแก้ไขปัญหา
   - ตัวอย่างกรณีที่น่าสนใจ



ระบบจองห้องศึกษาค้นคว้า

1. แนะนำระบบการจอง ผ่านมุมมองผู้ใช้บริการ (เบื้องหน้า)

ระบบจองห้องศึกษาค้นคว้า

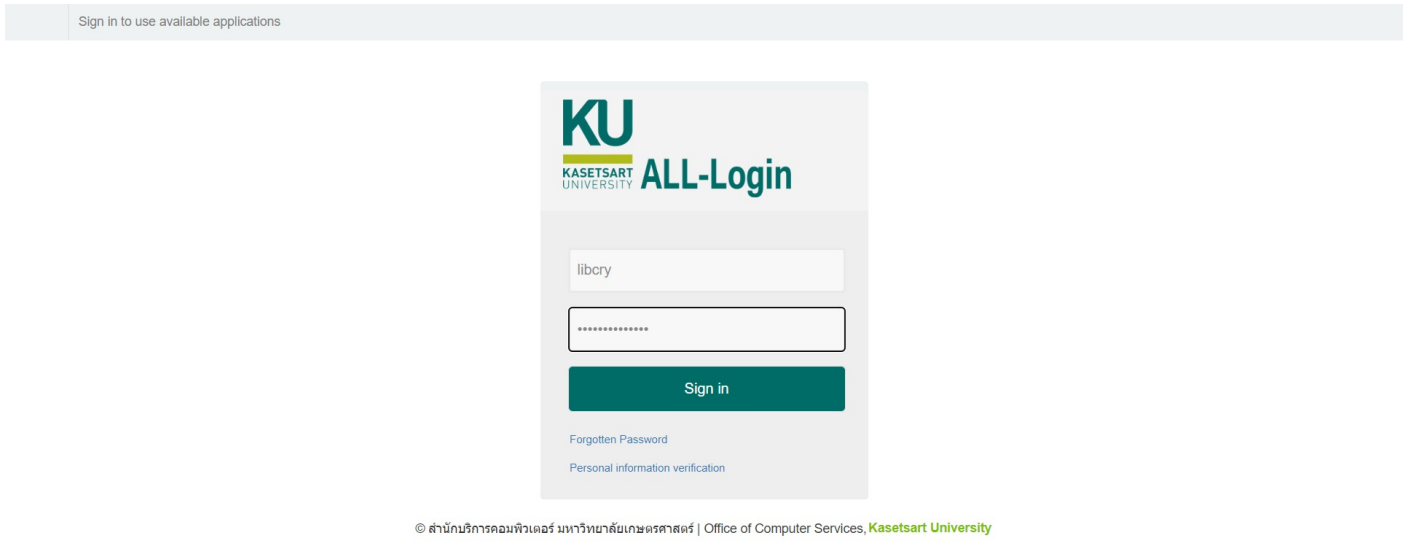
ลิงก์ระบบจอง

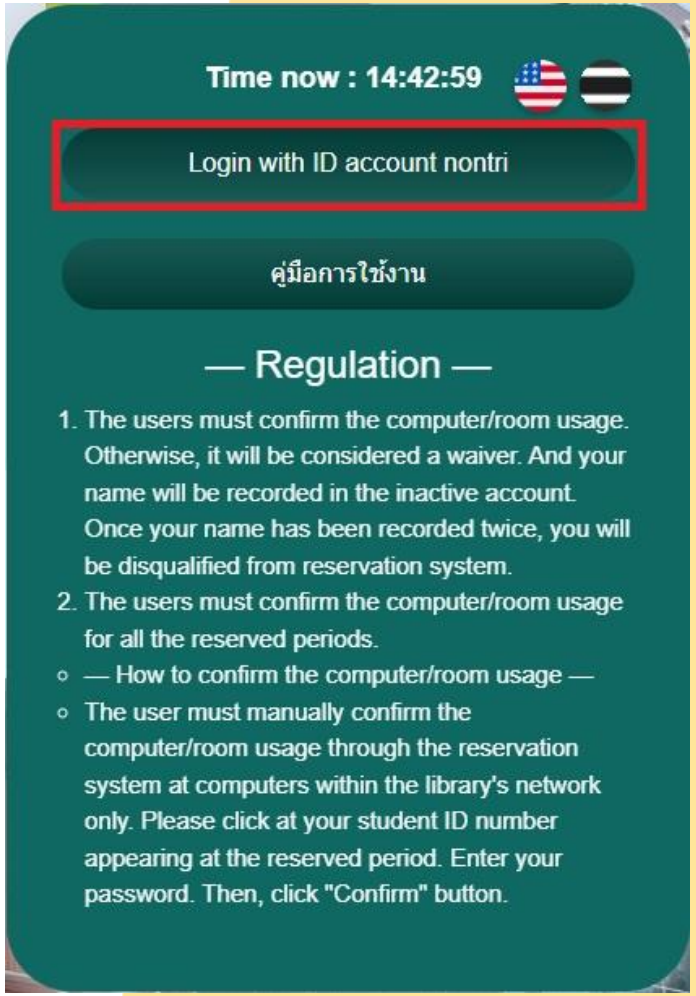
https://reserve.lib.ku.ac.th/



ขั้นตอนที่ 1: การ login ด้วยรหัสนนทรี

คลิก >> Login with ID Account Nontri
และกรอกข้อมูล Username กับ Password

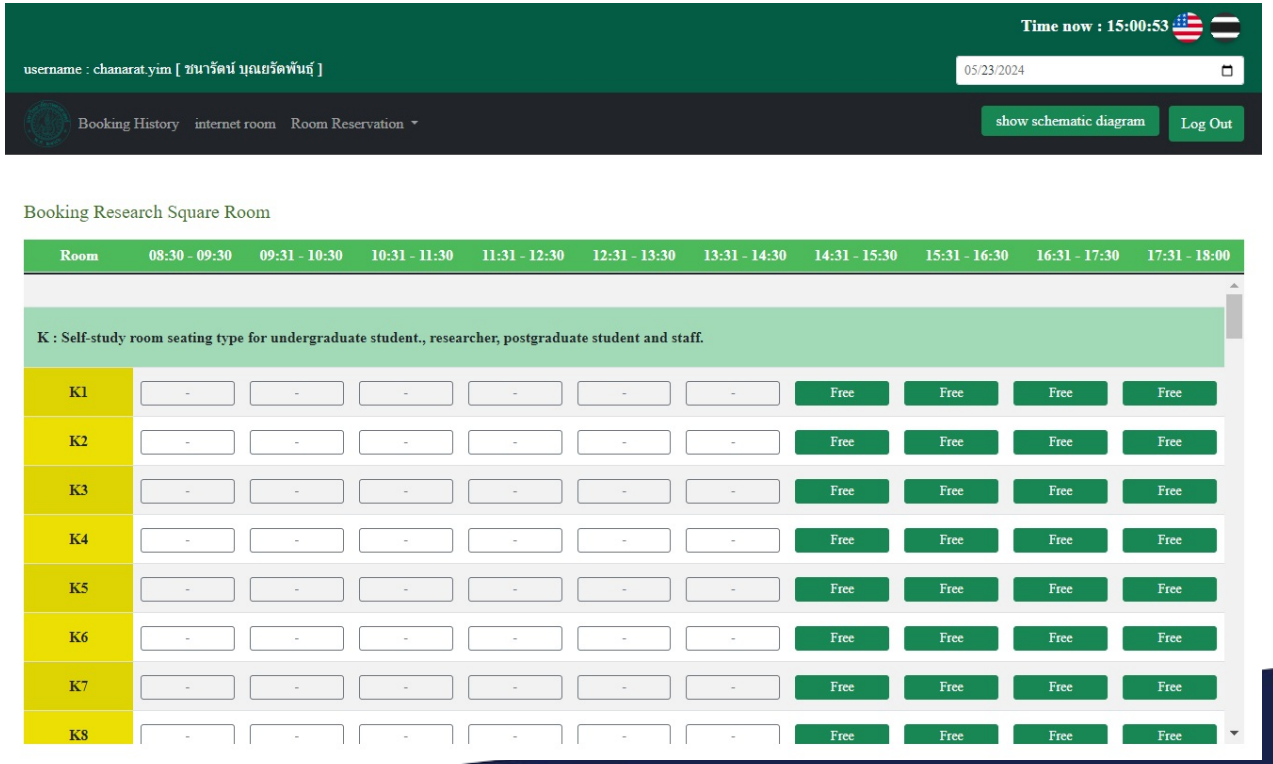




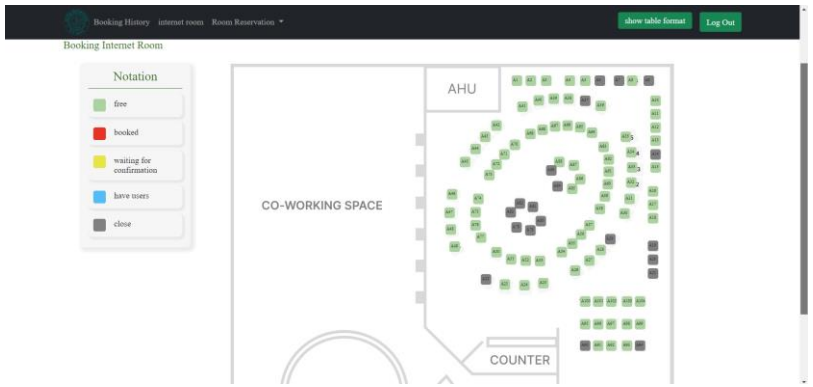
ขั้นตอนที่ 2: การเลือกโซน/พื้นที่นั่งอ่าน/ห้อง ที่ต้องการใช้

ดูได้ 2 รูปแบบ ตามแต่ความสะดวก ได้แก่
(1) show table format
(2) show schematic diagram





ขั้นตอนที่ 2: การเลือกโซน/พื้นที่นั่งอ่าน/ห้อง ที่ต้องการใช้ (ต่อ)



Internet Room



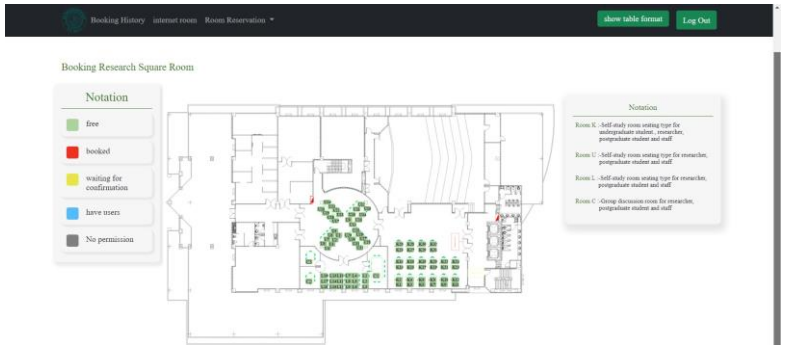
Studio Room



Room Service Study



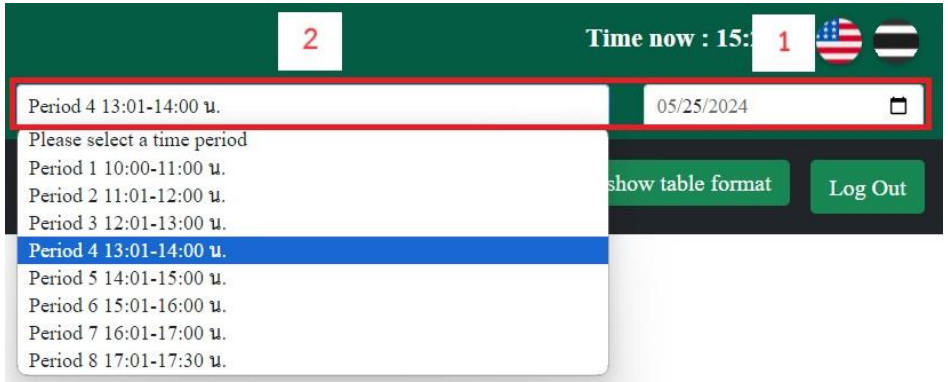
Room Service Study Room C



Research Square Room

ขั้นตอนที่ 3: การเลือกวัน-เวลา และห้อง/ที่นั่ง ที่ต้องการจองใช้บริการ

(1) เลือกวันที่ (ระบบจะเปิดให้จองล่วงหน้าได้ 3 วันเท่านั้น)
(2) เลือกเวลา (1 คาบ = 1 ชั่วโมง / จองติดกันได้ 3 คาบ / *ระบบจะกำหนดให้ไม่มีเวลาการจองใช้บริการ 30 นาทีก่อนปิดบริการ*)
(3) เลือกห้อง/ที่นั่ง
(4) คลิก Booking เพื่อทำการจอง

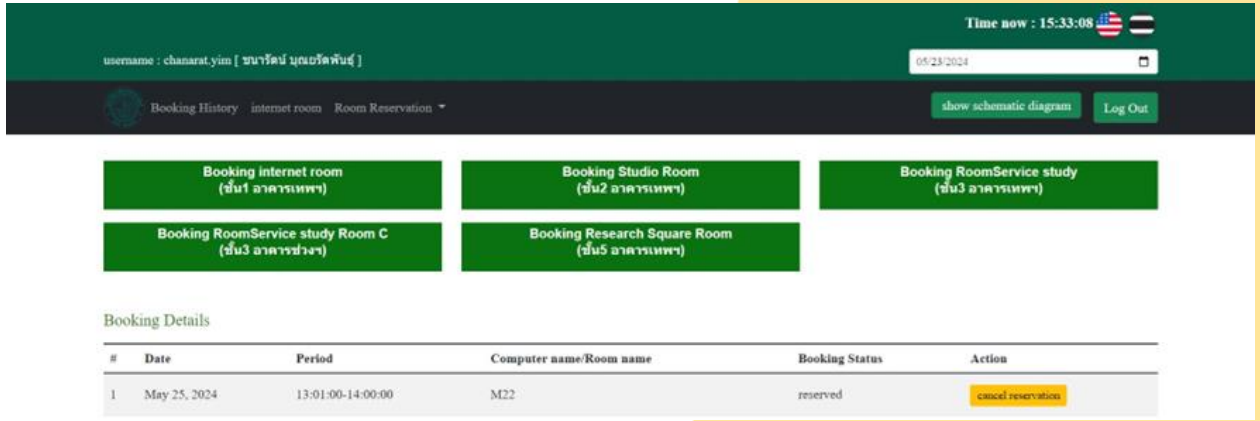


เมื่อจองสำเร็จ ระบบจะขึ้นว่า
"สำเร็จ (Successfully) ระบบได้ทำการบันทึกข้อมูลเรียบร้อย"



ขั้นตอนที่ 4: การตรวจสอบข้อมูลการจอง

จะขึ้นในช่อง Booking Status ว่า >> “reserved”
และในช่อง Action ว่า >> “cancel reservation”
(กรณีเข้าไปดูข้อมูลก่อนถึงวัน-เวลาเข้าใช้งาน เช่น
- ต้องการยกเลิกจองใช้งาน
- หรือยกเลิกเพื่อเปลี่ยนไปเป็นวัน/เวลา/ที่นั่งอื่น เป็นต้น



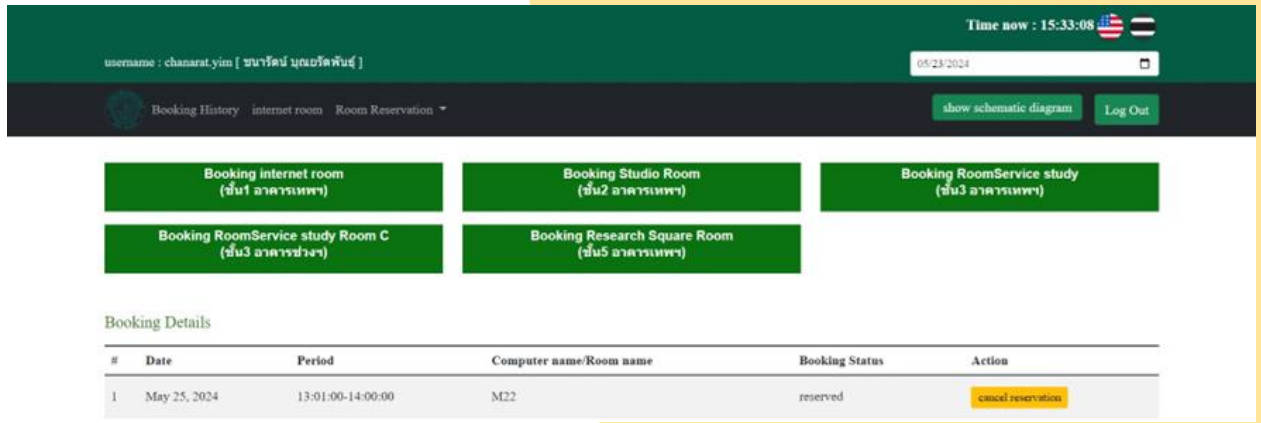
โดยจะเห็นว่า ห้อง/ที่นั่งที่เราจอง จะขึ้นเป็นสีเหลืองให้เห็นว่า
“Waiting for Confirmation” ซึ่งหากเป็นของผู้อื่น
จะเห็นเป็นสีแดง [ตามสถานะที่แสดงตามแถบสี - ด้านซ้าย]





ขั้นตอนที่ 5: การยกเลิก หรือ การยืนยันเข้าใช้งาน

หากต้องการ**ยกเลิก**ก่อนถึงวันเข้าใช้งาน
>> คลิก Cancel Reservation



กรณีต้องการ**ยืนยัน**ก่อนเข้าใช้งาน** (สำคัญ !!!)
>> คลิก “Confirmation” เพื่อเปลี่ยนจากแถบสีเหลืองเป็นสีฟ้า

2. การดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง และประเด็นตัวอย่างจากข้อมูลที่ผู้ใช้บริการสอบถามเข้ามา

การดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

- เมื่อดำเนินการจองและยืนยันกับระบบเรียบร้อยแล้ว สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ เคาน์เตอร์ต่าง ๆ เพื่อขอรับ Key Card ได้เลย ดังนี้

เคาน์เตอร์บริการที่ติดต่อรับ Key Card	บริการ
เคาน์เตอร์ Internet, Laptop & Tablet ชั้น 1 อาคารเทพฯ	ห้องศึกษาเดี่ยวและกลุ่ม ชั้น 3 อาคารเทพฯ
	Research Square ชั้น 5 อาคารเทพฯ
เคาน์เตอร์ Edutainment Zone ชั้น 2 อาคารเทพฯ	ห้อง KULC Studio ชั้น 2 อาคารเทพฯ
เคาน์เตอร์ยืมคืน ชั้น 3 อาคารช่วงฯ	ห้องศึกษาเดี่ยว ชั้น 3 อาคารช่วงฯ

ยกเว้น โซนอินเทอร์เน็ต ให้เข้าไปยืนยันที่เครื่องคอมพิวเตอร์หมายเลขที่ทำการจองไว้ได้เลย

ประเด็นตัวอย่างจากข้อมูลที่ผู้ใช้บริการสอบถามเข้ามา

เช่น



- จองใช้งานได้ที่ไหน อย่างไร
- ไม่ทราบว่าต้องมีการยืนยันอีกครั้งก่อนรับ Keycard เข้าใช้บริการ
- ต้องยืนยันก่อนเวลาจองใช้บริการนานเท่าใด
- หากจองติดต่อกันหลายคาบ ต้องยืนยันทุกคาบหรือไม่
- ต้องการจองล่วงหน้าเป็นสัปดาห์ (แต่ไม่ทราบว่าระบบเปิดให้จองล่วงหน้าเพียง 3 วัน) จึงเข้าใจว่า สำนักหอสมุดไม่เปิดให้เข้าใช้งาน
- จองไว้ แต่ไม่ได้เข้าใช้งานแล้ว ลืมยกเลิก ไม่ทราบว่าติด Blacklist แล้วจะมีผลอย่างไร
- ติด Blacklist 1 ครั้ง กับ 3 ครั้ง แตกต่างกันอย่างไร แก้ไขอย่างไรได้บ้าง

ฯลฯ