



มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ผลงานเชิงวิเคราะห์

การวิเคราะห์การส่งคืนทรัพยากรตามกำหนดของหอสมุดกลาง
ปีงบประมาณ 2568
(1 ตุลาคม 2567-30 กันยายน 2568)

นางปุชนีย์ อินทนา

สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและทรัพยากรการเรียนรู้
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



ผลงานเชิงวิเคราะห์

การวิเคราะห์การส่งคืนทรัพยากรตามกำหนดของหอสมุดกลาง
ปีงบประมาณ 2568
(วันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568)

นางปุชนีย์ อินทะนา

สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและทรัพยากรการเรียนรู้
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

คำนำ

การส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศตามกำหนดเวลาเป็นหัวข้อที่สำคัญที่สะท้อนถึงวินัยของผู้ใช้บริการ ประสิทธิภาพของระบบแจ้งเตือนและระบบยืม-คืน และความสามารถของห้องสมุดในการหมุนเวียนทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้อย่างอื่น หากทรัพยากรถูกยึดครองเกินกำหนด ผู้ใช้ที่ต้องการใช้งานย่อมเสียโอกาส และห้องสมุดต้องแบกรับภาระงานติดตามทวงถามที่เพิ่มขึ้น

ผลงานเชิงวิเคราะห์ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์การส่งคืนทรัพยากรตามกำหนดของหอสมุดกลาง สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและทรัพยากรการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในปีงบประมาณ 2568 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2568 โดยใช้ข้อมูลธุรกรรมการยืม-คืนที่บันทึกในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ WALAI AutoLib จำนวน 21,155 รายการ นำมาประมวลผลเพื่อหาอัตราการส่งคืนตามกำหนด ระยะเวลาที่เกินกำหนด ค่าปรับที่พึงชำระ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการส่งคืน จำแนกตามประเภทสมาชิก คณะต้นสังกัด ประเภททรัพยากร ช่องทางการยืม และช่วงเวลา

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะในเอกสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในการกำหนดแนวทางพัฒนางานบริการยืม-คืน การปรับปรุงระบบแจ้งเตือน และการวางแผนกิจกรรมส่งเสริมวินัยการใช้ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยต่อไป

ปุชนีย์ อินทนา

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญภาพ	ง
ตอนที่ 1 ความสำคัญและความเป็นมา	
1.1 ความสำคัญและความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตของการทำงาน	2
1.5 รูปแบบของการทำงาน	3
ตอนที่ 2 กระบวนการวิเคราะห์	
2.1 บทนำ	4
2.2 การรวบรวมเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	4
2.3 วิธีการดำเนินการศึกษา	5
2.4 ผลการวิเคราะห์	6
ตอนที่ 3 การสรุป วิพากษ์ และให้ข้อเสนอแนะ	
3.1 สรุปผลการวิเคราะห์	20
3.2 การวิพากษ์ผลการวิเคราะห์	21
3.3 ข้อเสนอแนะ	22
บรรณานุกรม	24
ภาคผนวก	25
ประวัติผู้จัดทำ	29

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	ภาพรวมการส่งคืนทรัพยากรของหอสมุดกลาง ปีงบประมาณ 2568	6
ตารางที่ 2	การส่งคืนทรัพยากร จำแนกตามประเภทสมาชิก	7
ตารางที่ 3	การส่งคืนทรัพยากร จำแนกตามคณะ/หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ยืม	9
ตารางที่ 4	การส่งคืนทรัพยากร จำแนกตามประเภทของทรัพยากร	11
ตารางที่ 5	การส่งคืนทรัพยากร จำแนกตามหมวดหมู่ทรัพยากร 12 อันดับแรก	11
ตารางที่ 6	การส่งคืนทรัพยากร จำแนกตามเงื่อนไขการนำทรัพยากรออกนอกห้องสมุด	12
ตารางที่ 7	การส่งคืนทรัพยากร จำแนกตามช่องทางการทำรายการยืม	13
ตารางที่ 8	การส่งคืนทรัพยากรรายเดือน ปีงบประมาณ 2568	14
ตารางที่ 9	การกระจายตัวของจำนวนวันที่ส่งคืนเกินกำหนด	16
ตารางที่ 10	ค่าปรับที่พึงชำระ จำแนกตามอัตราค่าปรับ	17
ตารางที่ 11	ค่าปรับที่พึงชำระ จำแนกตามประเภทสมาชิก	18

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1	ร้อยละการส่งคืนตามกำหนด จำแนกตามประเภทสมาชิก	8
ภาพที่ 2	ร้อยละการส่งคืนตามกำหนด จำแนกตามคณะต้นสังกัด	10
ภาพที่ 3	ร้อยละการส่งคืนตามกำหนด จำแนกตามช่องทางการยืม	13
ภาพที่ 4	จำนวนรายการยืมรายเดือน ปีงบประมาณ 2568	15
ภาพที่ 5	ร้อยละการส่งคืนตามกำหนดรายเดือน ปีงบประมาณ 2568	15
ภาพที่ 6	จำนวนรายการที่ส่งคืนเกินกำหนด จำแนกตามช่วงจำนวนวันที่เกินกำหนด	16
ภาพที่ 7	ค่าปรับที่พึงชำระ จำแนกตามหมวดหมู่ทรัพยากร	18

ตอนที่ 1

ความสำคัญและความเป็นมา

1.1 ความสำคัญและความเป็นมา

หอสมุดกลาง สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและทรัพยากรการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีภารกิจหลักในการจัดหา จัดเก็บ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการแก่สังคม บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศถือเป็นบริการพื้นฐานที่มีปริมาณธุรกรรมสูงที่สุดของหอสมุดกลาง และเป็นบริการที่ผู้ใช้สัมผัสได้โดยตรงถึงคุณภาพของการบริหารจัดการทรัพยากร

ในการให้บริการยืม-คืน หอสมุดกำหนดระยะเวลาการยืมและวันครบกำหนดส่ง (Due date) ที่แตกต่างกันตามประเภทสมาชิกและประเภทของทรัพยากร เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการเข้าถึงทรัพยากรที่มีจำนวนจำกัด พร้อมกันนั้นได้กำหนดมาตรการค่าปรับสำหรับการส่งคืนล่าช้า โดยทรัพยากรประเภทหนังสือและสิ่งพิมพ์คิดค่าปรับวันละ 5 บาทต่อรายการ ส่วนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุด ได้แก่ แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ (iPad) และโน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์ คิดค่าปรับวันละ 50 บาทต่อรายการ เนื่องจากเป็นครุภัณฑ์ที่มีมูลค่าสูงและมีจำนวนจำกัด ขณะที่อุปกรณ์ที่ให้อืมใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้นไม่มีการคิดค่าปรับ

การที่ผู้ใช้ส่งคืนทรัพยากรตามกำหนดเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ทำให้ทรัพยากรหมุนเวียนกลับเข้าสู่ระบบและพร้อมให้บริการแก่ผู้ใช้รายถัดไป ในทางกลับกัน การส่งคืนเกินกำหนดส่งผลกระทบหลายด้าน ได้แก่ ผู้ใช้อื่นเสียโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากร เกิดภาระงานติดตามทวงถามและการจัดเก็บค่าปรับ ตลอดจนกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวม

ปัจจุบันหอสมุดกลางใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ WALAI AutoLib ในการบริหารจัดการงานยืม-คืน ซึ่งบันทึกข้อมูลธุรกรรมไว้อย่างครบถ้วน ทั้งรหัสสมาชิก ประเภทสมาชิก คณะต้นสังกัด รายการทรัพยากร วันที่ยืม วันครบกำหนดส่ง วันที่ส่งคืน และช่องทางที่ทำรายการ ข้อมูลเหล่านี้เป็นสารสนเทศที่มีคุณค่าสูงแต่ยังไม่ได้ถูกนำมาวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อสะท้อนพฤติกรรมการส่งคืนของผู้ใช้ ที่ผ่านมารายงานผลการดำเนินงานมักเน้นเพียงจำนวนรายการยืมและจำนวนผู้ใช้บริการ ซึ่งยังไม่เพียงพอต่อการกำหนดมาตรการเชิงรุกในการส่งเสริมวินัยการส่งคืน

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้จัดทำจึงเห็นความจำเป็นในการวิเคราะห์ข้อมูลการส่งคืนทรัพยากรตามกำหนดของหอสมุดกลาง ปีงบประมาณ 2568 อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ทราบสถานการณ์ที่แท้จริง ระบุกลุ่มผู้ใช้และประเภททรัพยากรที่มีความเสี่ยงต่อการส่งคืนล่าช้า ประเมินภาระค่าปรับที่เกิดขึ้น และนำผลที่ได้ไปใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์การส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศตามกำหนดของหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในปีงบประมาณ 2568

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบอัตราการส่งคืนตามกำหนด จำแนกตามประเภทสมาชิก คณะต้นสังกัด ประเภทและหมวดหมู่ทรัพยากร ช่องทางการยืม และช่วงเวลา

1.2.3 เพื่อศึกษาการกระจายตัวของจำนวนวันที่ส่งคืนเกินกำหนด และประเมินค่าปรับที่พึงชำระตามอัตราที่มหาวิทยาลัยกำหนด

1.2.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนากระบวนการยืม-คืนและมาตรการส่งเสริมการส่งคืนตามกำหนดของหอสมุดกลาง

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 หอสมุดกลางมีสารสนเทศเชิงประจักษ์เกี่ยวกับอัตราการส่งคืนตามกำหนด สำหรับใช้เป็นค่าฐาน (Baseline) ในการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายการดำเนินงานในปีงบประมาณถัดไป

1.3.2 ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทราบกลุ่มผู้ใช้ ประเภททรัพยากร และช่วงเวลาที่มีความเสี่ยงต่อการส่งคืนล่าช้า สามารถวางแผนมาตรการเชิงรุกได้ตรงเป้าหมาย

1.3.3 ได้ข้อมูลประกอบการทบทวนระเบียบการยืม-คืน ระยะเวลาการยืม อัตราค่าปรับ และรูปแบบการแจ้งเตือนผู้ใช้ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

1.3.4 เพิ่มประสิทธิภาพการหมุนเวียนทรัพยากร ทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรที่ต้องการได้รวดเร็วขึ้น และยกระดับความพึงพอใจต่อบริการของหอสมุดกลาง

1.3.5 เป็นแนวทางและตัวอย่างการนำข้อมูลจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนางานประจำ สำหรับงานบริการอื่นของสำนักฯ ต่อไป

1.4 ขอบเขตของการทำงาน

การวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดขอบเขตไว้ ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านข้อมูล

1.4.1.1 ใช้ข้อมูลจากรายงาน “VC_รายงานการยืมแยกตาม Client” ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ WALAI AutoLib สาขาห้องสมุดหอสมุดกลาง จำนวนทั้งสิ้น 21,155 รายการ

1.4.1.2 ข้อมูลประกอบด้วย 27 เขตข้อมูล ครอบคลุมข้อมูลสมาชิก (รหัสสมาชิก ประเภทสมาชิก คณะ หลักสูตร) ข้อมูลทรัพยากร (บาร์โค้ด เลขเรียกหนังสือ ชื่อเรื่อง ประเภทหมวดหมู่ สถานที่จัดเก็บ) และข้อมูลธุรกรรม (วันที่ยืม เวลาที่ยืม วันครบกำหนดส่ง วันที่ส่งคืน ผู้ปฏิบัติงาน ช่องทางการยืม)

1.4.2 ขอบเขตด้านเวลา

ธุรกรรมการยืมที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2567 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2568 ซึ่งเป็นปีงบประมาณ 2568

1.4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

วิเคราะห์เฉพาะประเด็นการส่งคืนทรัพยากรตามกำหนดและเกินกำหนด โดยเปรียบเทียบวันที่ส่งคืนจริงกับวันครบกำหนดส่ง รวมถึงการประมาณค่าปรับตามอัตราที่กำหนด แต่ไม่ครอบคลุมการวิเคราะห์ค่าปรับที่จัดเก็บได้จริง ความพึงพอใจของผู้ใช้ หรือพฤติกรรมการใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์

1.5 รูปแบบของการทำงาน

การจัดทำผลงานเชิงวิเคราะห์ฉบับนี้ดำเนินการในลักษณะการวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data analysis) จากฐานข้อมูลของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ร่วมกับการศึกษาเอกสารและระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยมีขั้นตอนการทำงาน 5 ขั้นตอน ดังนี้

1.5.1 การกำหนดประเด็นและวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์ ร่วมกับการทบทวนระเบียบว่าด้วยการให้บริการห้องสมุดและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1.5.2 การสืบค้นและส่งออกข้อมูลธุรกรรมการยืม-คืนจากระบบ WALAI AutoLib ในรูปแบบไฟล์ Microsoft Excel

1.5.3 การตรวจสอบและเตรียมข้อมูล (Data cleaning) ได้แก่ การแปลงรูปแบบวันที่จากพุทธศักราชเป็นคริสต์ศักราช การตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล และการคัดแยกรายการที่ไม่สมบูรณ์

1.5.4 การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา พร้อมจัดทำตารางและแผนภูมิประกอบ

1.5.5 การสรุปผล วิพากษ์ผลการวิเคราะห์ และจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ

ตอนที่ 2

กระบวนการวิเคราะห์

2.1 บทนำ

ตอนนี้กล่าวถึงกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลการส่งคืนทรัพยากรตามกำหนดของหอสมุดกลาง ปีงบประมาณ 2568 ประกอบด้วยการรวบรวมเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง วิธีการดำเนินการศึกษา และผลการวิเคราะห์ โดยยึดหลักการวิเคราะห์เชิงปริมาณจากข้อมูลธุรกรรมจริงที่บันทึกในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อให้ผลการวิเคราะห์มีความน่าเชื่อถือและสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้

นิยามที่ใช้ในการวิเคราะห์ กำหนดให้ “การส่งคืนตามกำหนด” หมายถึง รายการที่มีวันที่ส่งคืนจริง (Return date) ไม่เกินวันครบกำหนดส่ง (Due date) และ “การส่งคืนเกินกำหนด” หมายถึง รายการที่มีวันที่ส่งคืนจริงหลังวันครบกำหนดส่งตั้งแต่ 1 วันขึ้นไป ทั้งนี้ จำนวนวันที่เกินกำหนดคำนวณจากผลต่างระหว่างวันที่ส่งคืนจริงกับวันครบกำหนดส่ง และ “ค่าปรับที่พึงชำระ” หมายถึง ผลคูณของจำนวนวันที่เกินกำหนดกับอัตราค่าปรับที่มหาวิทยาลัยกำหนด

2.2 การรวบรวมเอกสารข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการหมุนเวียนทรัพยากรสารสนเทศ

งานบริการยืม-คืน (Circulation service) เป็นบริการที่ทำให้ทรัพยากรสารสนเทศเคลื่อนที่ออกจากชั้นไปสู่ผู้ใช้และกลับคืนสู่ระบบ อัตราการหมุนเวียนทรัพยากร (Collection turnover rate) จะสูงได้ก็ต่อเมื่อทรัพยากรถูกส่งคืนตามกำหนดและพร้อมให้บริการแก่ผู้ใช้รายถัดไป การส่งคืนล่าช้าจึงมีไม่เพียงประเด็นเรื่องค่าปรับ แต่เป็นประเด็นเรื่องต้นทุนค่าเสียโอกาสของผู้ใช้ทั้งระบบ

2.2.2 ระเบียบและเงื่อนไขการยืม-คืนของหอสมุดกลาง

หอสมุดกลางกำหนดสิทธิการยืมและระยะเวลาการยืมแตกต่างกันตามประเภทสมาชิก และประเภททรัพยากร จากการตรวจสอบข้อมูลธุรกรรมพบว่า ระยะเวลาการยืมที่พบมากที่สุดคือ 15 วัน (9,195 รายการ) รองลงมาคือ 7 วัน (2,215 รายการ) และ 1 วัน (1,627 รายการ)

สำหรับทรัพยากรประเภทครุภัณฑ์และอุปกรณ์ หอสมุดกลางแบ่งเงื่อนไขการให้บริการออกเป็น 2 ลักษณะ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการตีความอัตราการส่งคืน ดังนี้

2.2.2.1 อุปกรณ์ที่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุดได้ ได้แก่ แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ (iPad) และโน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์ มีระยะเวลาการยืมมาตรฐาน 7 วัน และคิดค่าปรับกรณีส่งคืนเกินกำหนดวันละ 50 บาทต่อรายการ

2.2.2.2 อุปกรณ์ที่ห้ามใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำออกนอกอาคาร ได้แก่ หูฟัง ปลั๊กไฟ รีโมททีวี คอนโทรลเลอร์เกม เกมคอมพิวเตอร์ และแป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์กลุ่มนี้กำหนดคืนภายในวันเดียวกัน (ระยะเวลาการยืม 1 วัน) และไม่มีการคิดค่าปรับกรณีส่งคืนเกินกำหนด

ความแตกต่างของเงื่อนไขข้างต้นมีนัยสำคัญต่อการวิเคราะห์ เนื่องจากการยืมใช้ภายในห้องสมุดเป็นการยืมที่ผู้ใช้ต้องคืนก่อนออกจากอาคารในวันเดียวกัน โอกาสที่จะส่งคืนเกินกำหนดจึงน้อยกว่าการยืมออกนอกห้องสมุดโดยธรรมชาติ การเปรียบเทียบอัตราการส่งคืนระหว่างทรัพยากรกลุ่มต่าง ๆ จึงต้องแยกอุปกรณ์กลุ่มนี้ออกจากกลุ่มที่ยืมออกได้ เพื่อให้การเปรียบเทียบตั้งอยู่บนเงื่อนไขเดียวกัน (รายละเอียดในหัวข้อ 2.4.4)

ด้านมาตรการค่าปรับ มหาวิทยาลัยกำหนดอัตราค่าปรับกรณีส่งคืนเกินกำหนดไว้ 3 อัตรา ตามลักษณะของทรัพยากร คือ ทรัพยากรประเภทหนังสือและสิ่งพิมพ์ คิดค่าปรับวันละ 5 บาทต่อรายการ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ยืมออกนอกห้องสมุดได้ ได้แก่ แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ (iPad) และโน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์ คิดค่าปรับวันละ 50 บาทต่อรายการ และอุปกรณ์ที่ให้ยืมใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้น ไม่มีการคิดค่าปรับ

2.2.3 ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ WALAI AutoLib

ระบบ WALAI AutoLib เป็นระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่พัฒนาโดยศูนย์ความเป็นเลิศด้านนวัตกรรมสารสนเทศ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ประกอบด้วยโมดูลงานยืม-คืนที่รองรับการทำรายการหลายช่องทาง ได้แก่ เคาเตอร์บริการ (Client) เครื่องยืมคืนอัตโนมัติ (Self Check ผ่านโปรโตคอล SIP2) การยืมผ่านแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile) และการยืมต่อด้วยตนเองผ่านหน้าจอสืบค้น (OPAC) พร้อมทั้งมีระบบรายงานที่สามารถส่งออกข้อมูลธุรกรรมเพื่อการวิเคราะห์ได้

2.2.4 งานวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาพฤติกรรมการส่งคืนทรัพยากรของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งชี้ตรงกันว่า อัตราการส่งคืนเกินกำหนดสัมพันธ์กับปัจจัยด้านประเภทสมาชิก ระยะเวลาการยืม ปฏิทินการศึกษา และประสิทธิภาพของระบบแจ้งเตือนก่อนครบกำหนด โดยเฉพาะการแจ้งเตือนล่วงหน้า (Courtesy notice) ที่สามารถลดอัตราการส่งคืนล่าช้าได้อย่างมีนัยสำคัญ ผู้จัดทำจึงนำกรอบแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการกำหนดตัวแปรในการวิเคราะห์ครั้งนี้

2.3 วิธีการดำเนินการศึกษา

2.3.1 ประชากรและข้อมูลที่ใช้

ประชากรในการศึกษาคือ ธุรกรรมการยืมทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมดของหอสมุดกลางที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ 2568 จำนวน 21,155 รายการ ซึ่งเป็นการศึกษาจากข้อมูลทั้งหมด มิใช่การสุ่มตัวอย่าง

2.3.2 การเตรียมและตรวจสอบคุณภาพข้อมูล

ผู้จัดทำดำเนินการเตรียมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

2.3.2.1 แปลงข้อมูลวันที่ในรูปแบบ วัน/เดือน/ปี พุทธศักราช ให้อยู่ในรูปแบบวันที่มาตรฐานที่สามารถคำนวณผลต่างได้ โดยหักปีพุทธศักราชด้วย 543

2.3.2.2 ตรวจสอบความครบถ้วนของเขตข้อมูลวันที่ยืม วันครบกำหนดส่ง และวันที่ส่งคืน พบว่ามีรายการที่ยังไม่มีข้อมูลวันที่ส่งคืน จำนวน 26 รายการ (ร้อยละ 0.12) ซึ่งเป็นรายการที่

ยังไม่ได้รับคืน ณ วันที่ส่งออกข้อมูล จึงคัดออกจากการคำนวณอัตราการส่งคืน แต่นำมากล่าวถึงในการวิพากษ์ผล

2.3.2.3 คงเหลือข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ จำนวน 21,129 รายการ คิดเป็นร้อยละ 99.88 ของข้อมูลทั้งหมด

2.3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์

2.3.3.1 ตัวแปรตาม ได้แก่ สถานะการส่งคืน (ตามกำหนด/เกินกำหนด) จำนวนวันที่เกินกำหนด และค่าปรับที่พึงชำระ

2.3.3.2 ตัวแปรต้น ได้แก่ ประเภทสมาชิก คณะต้นสังกัด ประเภทของทรัพยากรหมวดหมู่ทรัพยากร ช่องทางการทำรายการยืม และเดือนที่ทำรายการยืม

2.3.4 สถิติที่ใช้

ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน และค่าสูงสุด-ต่ำสุด นำเสนอผลในรูปตารางและแผนภูมิ ประมวลผลด้วยโปรแกรมภาษาไพทอน (Python) ร่วมกับไลบรารี pandas สำหรับการจัดการข้อมูล และ matplotlib สำหรับการสร้างแผนภูมิ พร้อมทั้งจัดทำสูตรคำนวณในไฟล์ Microsoft Excel เพื่อให้สามารถตรวจสอบและคำนวณซ้ำได้ (รายละเอียดในภาคผนวก ข)

2.4 ผลการวิเคราะห์

2.4.1 ภาพรวมการส่งคืนทรัพยากร

จากข้อมูลธุรกรรมการยืมที่นำมาวิเคราะห์ จำนวน 21,129 รายการ พบว่า มีการส่งคืนตามกำหนด 19,216 รายการ คิดเป็นร้อยละ 90.95 และส่งคืนเกินกำหนด 1,913 รายการ คิดเป็นร้อยละ 9.05 โดยรวมแล้วจำนวนวันที่เกินกำหนดสะสมทั้งปีเท่ากับ 11,464 วัน เฉลี่ยรายการที่เกินกำหนดล่าช้า 5.99 วัน มัธยฐาน 2 วัน และมีรายการที่ล่าช้าสูงสุดถึง 356 วัน คิดเป็นค่าปรับที่พึงชำระรวม 74,425 บาท รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ภาพรวมการส่งคืนทรัพยากรของหอสมุดกลาง ปีงบประมาณ 2568

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกรรมการยืมทั้งหมด	21,155	100.00
ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ (มีวันที่ส่งคืน)	21,129	99.88
ส่งคืนตามกำหนด	19,216	90.95
ส่งคืนเกินกำหนด	1,913	9.05
รายการที่ยังไม่ได้รับคืน ณ วันส่งออกข้อมูล	26	0.12

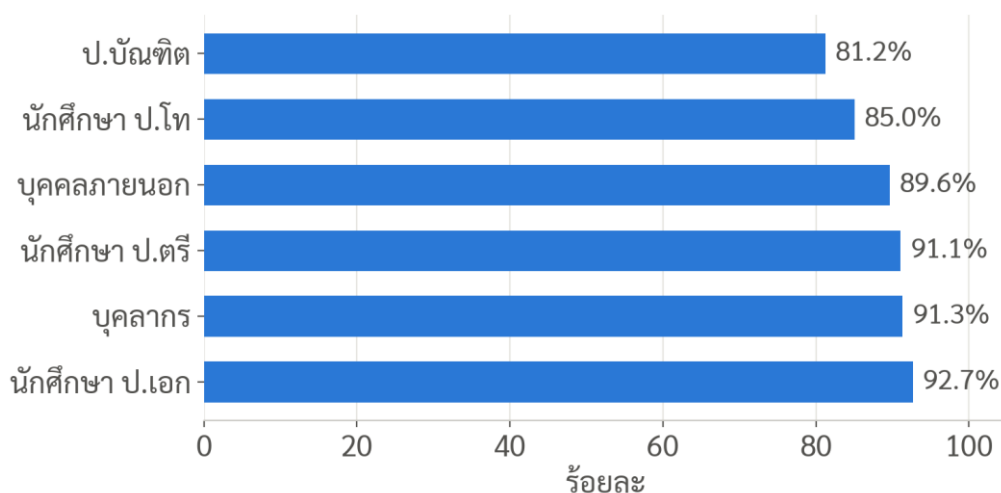
นอกจากนี้ยังพบว่า ธุรกรรมดังกล่าวเกิดจากสมาชิกผู้ให้บริการ 2,930 คน ครอบคลุมทรัพยากร 7,886 ชิ้น จาก 6,031 ชื่อเรื่อง ใน 28 หมวดหมู่ ระยะเวลาการยืมเฉลี่ย 17.08 วัน มัธยฐาน 13 วัน

2.4.2 การส่งคืนจำแนกตามประเภทสมาชิก

การวิเคราะห์ครั้งนี้ได้รวมสมาชิกประเภทอาจารย์ อาจารย์/เจ้าหน้าที่ และบุคลากร เข้าเป็นกลุ่มเดียวกันภายใต้ชื่อ “บุคลากร” เนื่องจากทั้งสามประเภทเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่มีสิทธิการยืมในลักษณะเดียวกัน ทำให้การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มมีความชัดเจนยิ่งขึ้น ผลการวิเคราะห์พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นกลุ่มที่มีปริมาณการยืมสูงที่สุด 16,496 รายการ (ร้อยละ 78.07 ของธุรกรรมทั้งหมด) และมีอัตราการส่งคืนตามกำหนดร้อยละ 91.05 ซึ่งใกล้เคียงกับค่าเฉลี่ยรวม รองลงมาคือกลุ่มบุคลากร 3,182 รายการ (ร้อยละ 15.06) ซึ่งมีอัตราการส่งคืนตามกำหนดสูงที่สุดในบรรดากลุ่มที่มีปริมาณการยืมมาก ร้อยละ 91.33 ขณะที่กลุ่มที่มีอัตราการส่งคืนตามกำหนดต่ำที่สุดคือนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต ร้อยละ 81.25 และนักศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 85.05 รายละเอียดดังตารางที่ 2 และภาพที่ 1

ตารางที่ 2 การส่งคืนทรัพยากร จำแนกตามประเภทสมาชิก

ประเภทสมาชิก	จำนวนยืม	คืนตามกำหนด	เกินกำหนด	ร้อยละคืนตามกำหนด	เฉลี่ยวันที่เกิน
นักศึกษา ป.ตรี	16,496	15,020	1,476	91.05	5.88
บุคลากร	3,182	2,906	276	91.33	6.76
บุคคลภายนอก	927	831	96	89.64	5.77
นักศึกษา ป.โท	301	256	45	85.05	2.80
นักศึกษา ป.เอก	191	177	14	92.67	14.64
ป.บัณฑิต	32	26	6	81.25	5.50
รวม	21,129	19,216	1,913	90.95	5.99



ภาพที่ 1 ร้อยละการส่งคืนตามกำหนด จำแนกตามประเภทสมาชิก

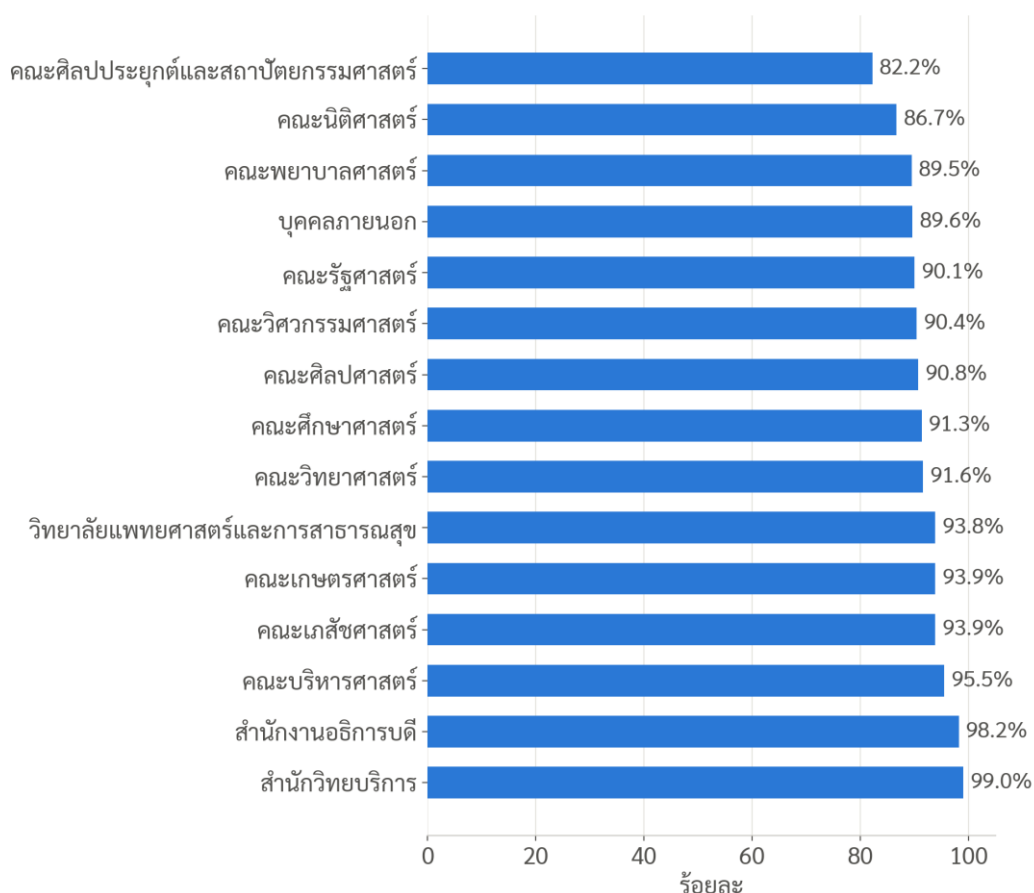
ข้อสังเกตที่น่าสนใจคือ นักศึกษาระดับปริญญาเอกมีอัตราการส่งคืนตามกำหนดค่อนข้างสูง (ร้อยละ 92.67) แต่เมื่อดูจำนวนวันที่เกินกำหนดเฉลี่ยกลับสูงถึง 14.64 วัน ซึ่งสูงกว่ากลุ่มอื่นอย่างผิดสังเกต เมื่อตรวจสอบรายการรายตัวพบว่า ค่าเฉลี่ยดังกล่าวเกิดจากรายการเดียวเท่านั้น คือ ปลั๊กไฟที่ค้างส่งนานถึง 185 วัน ส่วนอีก 13 รายการที่เหลือล่าช้าเพียง 1-3 วัน หากตัดรายการผิดปกตินี้ออก จำนวนวันที่เกินกำหนดเฉลี่ยของกลุ่มนี้จะเหลือเพียง 1.54 วัน ซึ่งต่ำที่สุดในบรรดาทุกกลุ่ม กรณีนี้เป็นตัวอย่างที่ชี้ว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่มีจำนวนรายการน้อยมีความอ่อนไหวต่อค่าผิดปกติสูงมาก การตีความจึงควรพิจารณาค่ามัธยฐานและรายการรายตัวประกอบด้วยเสมอ

2.4.3 การส่งคืนจำแนกตามคณะต้นสังกัด

ข้อมูลคณะ/หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ยื่นใบปีงบประมาณ 2568 ได้รับการบันทึกครบถ้วนทุกรายการ ทำให้สามารถวิเคราะห์รายละเอียดได้อย่างสมบูรณ์ ผลการวิเคราะห์พบว่า หน่วยงานที่มีอัตราการส่งคืนตามกำหนดสูงที่สุดคือสำนักวิทยบริการ ร้อยละ 99.04 และสำนักงานอธิการบดี ร้อยละ 98.23 ซึ่งทั้งสองหน่วยงานเป็นหน่วยงานสนับสนุนที่ผู้ยื่นเป็นบุคลากรทั้งหมด ส่วนคณะที่มีอัตราการส่งคืนตามกำหนดสูงที่สุดคือคณะบริหารศาสตร์ ร้อยละ 95.53 รองลงมาคือคณะเภสัชศาสตร์ ร้อยละ 93.88 คณะเกษตรศาสตร์ ร้อยละ 93.85 และวิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข ร้อยละ 93.83 ในทางกลับกัน คณะศิลปประยุกต์และสถาปัตยกรรมศาสตร์มีอัตราการส่งคืนตามกำหนดต่ำที่สุด ร้อยละ 82.22 รองลงมาคือคณะนิติศาสตร์ ร้อยละ 86.69 และคณะพยาบาลศาสตร์ ร้อยละ 89.50 ส่วนคณะที่มีจำนวนรายการเกินกำหนดสูงที่สุดคือคณะศิลปศาสตร์ 410 รายการ และคณะรัฐศาสตร์ 324 รายการ ซึ่งเป็นผลจากปริมาณการยื่นที่สูงตามไปด้วย รายละเอียดดังตารางที่ 3 และภาพที่ 2

ตารางที่ 3 การส่งคืนทรัพยากร จำแนกตามคณะ/หน่วยงานต้นสังกัดของผู้ยื่น

คณะ/หน่วยงานต้นสังกัด	จำนวนยื่น	คืนตามกำหนด	เกินกำหนด	ร้อยละคืนตามกำหนด
คณะศิลปศาสตร์	4,435	4,025	410	90.76
คณะรัฐศาสตร์	3,257	2,933	324	90.05
คณะวิทยาศาสตร์	2,208	2,022	186	91.58
คณะนิติศาสตร์	2,126	1,843	283	86.69
คณะศึกษาศาสตร์	1,653	1,510	143	91.35
คณะบริหารศาสตร์	1,543	1,474	69	95.53
คณะวิศวกรรมศาสตร์	1,449	1,310	139	90.41
บุคคลภายนอก	927	831	96	89.64
คณะเกษตรศาสตร์	781	733	48	93.85
คณะเภสัชศาสตร์	768	721	47	93.88
คณะพยาบาลศาสตร์	705	631	74	89.50
สำนักวิทยบริการ	415	411	4	99.04
วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข	389	365	24	93.83
คณะศิลปประยุกต์และสถาปัตยกรรมศาสตร์	360	296	64	82.22
สำนักงานอธิการบดี	113	111	2	98.23
รวม	21,129	19,216	1,913	90.95



ภาพที่ 2 ร้อยละการส่งคืนตามกำหนด จำแนกตามคณะต้นสังกัด

อนึ่ง รายการของ “บุคคลภายนอก” จำนวน 927 รายการ แสดงแยกไว้ในตารางที่ 3 เนื่องจากผู้ยืมกลุ่มนี้ไม่มีคณะต้นสังกัดภายในมหาวิทยาลัย ส่วนสำนักวิทยบริการและสำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีบุคลากรให้บริการยืม-คืนของหอสมุดกลาง

2.4.4 การส่งคืนจำแนกตามประเภทและหมวดหมู่ทรัพยากร

เมื่อจำแนกตามประเภทของทรัพยากร พบว่า หนังสือ (Book) เป็นทรัพยากรที่มีการยืมสูงสุด 16,279 รายการ และมีอัตราการส่งคืนตามกำหนดร้อยละ 89.46 ซึ่งต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม ขณะที่ สื่อทัศนวัสดุและครุภัณฑ์ (Visual Materials) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นโน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ หูฟัง และปลั๊กไฟ มีอัตราการส่งคืนตามกำหนดสูงถึงร้อยละ 96.54 ทั้งนี้ ทรัพยากรกลุ่มหลังมีเงื่อนไขการยืมที่แตกต่างกันภายในกลุ่มเอง จึงได้วิเคราะห์แยกไว้ในตารางที่ 6 รายละเอียดเบื้องต้นดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การส่งคืนทรัพยากร จำแนกตามประเภทของทรัพยากร

ประเภททรัพยากร	จำนวนยืม	คืนตามกำหนด	เกินกำหนด	ร้อยละคืนตามกำหนด	เฉลี่ยวันที่เกิน
หนังสือ (Book)	16,279	14,563	1,716	89.46	6.24
สื่อทัศนวัสดุและครุภัณฑ์ (Visual Materials)	4,485	4,330	155	96.54	4.06
สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง (Continuing Resources)	307	271	36	88.27	3.39
โน้ตเพลง/สื่อดนตรี (Music)	39	34	5	87.18	1.80
แผนที่ (Map)	19	18	1	94.74	4.00
รวม	21,129	19,216	1,913	90.95	5.99

เมื่อพิจารณาในระดับหมวดหมู่ทรัพยากร พบว่าทรัพยากรประเภทครุภัณฑ์และอุปกรณ์มีอัตราการส่งคืนตามกำหนดสูงกว่าสิ่งพิมพ์ทุกหมวด โดยอุปกรณ์ที่ให้อืมใช้ภายในห้องสมุดมีอัตราสูงสุดได้แก่ ปลั๊กไฟร้อยละ 99.55 และหุฟังร้อยละ 99.17 ส่วนอุปกรณ์ที่ยืมออกนอกห้องสมุดได้มีอัตรารองลงมา คือ โน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์ร้อยละ 95.70 และแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ร้อยละ 94.31 ในทางตรงข้าม เรื่องสั้นมีอัตราการส่งคืนตามกำหนดเพียงร้อยละ 84.31 เอกสารประกอบการสอนของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีร้อยละ 84.46 วรรณกรรมเด็กร้อยละ 85.45 และหนังสือทั่วไปซึ่งเป็นหมวดที่มีการยืมมากที่สุดมีอัตราร้อยละ 87.92 รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การส่งคืนทรัพยากร จำแนกตามหมวดหมู่ทรัพยากร 12 อันดับแรก

หมวดหมู่ทรัพยากร	จำนวนยืม	คืนตามกำหนด	เกินกำหนด	ร้อยละคืนตามกำหนด
หนังสือทั่วไป	11,633	10,228	1,405	87.92
นวนิยาย	3,829	3,611	218	94.31
โน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์	1,510	1,445	65	95.70
แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์	1,388	1,309	79	94.31
ปลั๊กไฟ	884	880	4	99.55
หุฟัง	604	599	5	99.17
วารสาร	266	234	32	87.97
ข้อมูลท้องถิ่น (หนังสือทั่วไป)	166	149	17	89.76

หมวดหมู่ทรัพยากร	จำนวนยืม	คืนตามกำหนด	เกินกำหนด	ร้อยละคืนตามกำหนด
เอกสารประกอบการสอน ม.อุบลฯ	148	125	23	84.46
หนังสืออ้างอิง	144	139	5	96.53
วรรณกรรมเด็ก	110	94	16	85.45
เรื่องสั้น	102	86	16	84.31

อย่างไรก็ตาม การเปรียบเทียบอัตราการส่งคืนระหว่างหมวดหมู่โดยตรงอาจทำให้เข้าใจคลาดเคลื่อน เนื่องจากทรัพยากรแต่ละกลุ่มมีเงื่อนไขการยืมที่ต่างกันตามที่กล่าวไว้ในหัวข้อ 2.2.2 ผู้จัดทำจึงจัดกลุ่มทรัพยากรใหม่ตามเงื่อนไขการนำออกนอกห้องสมุดเป็น 3 กลุ่ม เพื่อให้การเปรียบเทียบตั้งอยู่บนฐานเดียวกัน รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 การส่งคืนทรัพยากร จำแนกตามเงื่อนไขการนำทรัพยากรออกนอกห้องสมุด

กลุ่มทรัพยากรตามเงื่อนไขการยืม	จำนวนยืม	เกินกำหนด	ร้อยละคืนตามกำหนด	ระยะเวลายืม (มีฐาน)
1. ทรัพยากรสารสนเทศ (ยืมออกนอกห้องสมุดได้)	16,645	1,758	89.44	15 วัน
2. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ยืมออกนอกห้องสมุดได้	2,898	144	95.03	7 วัน
3. อุปกรณ์ที่ให้ยืมใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้น	1,586	11	99.31	1 วัน
รวม	21,129	1,913	90.95	15 วัน

ผลการจัดกลุ่มใหม่ชี้ให้เห็นว่า อัตราการส่งคืนตามกำหนดร้อยละ 99.31 ของอุปกรณ์กลุ่มที่ 3 มีได้สะท้อนวินัยของผู้ใช้ที่เหนือกว่ากลุ่มอื่น แต่เป็นผลจากเงื่อนไขการให้บริการที่ผู้ใช้ต้องคืนอุปกรณ์ก่อนออกจากอาคารในวันเดียวกัน โอกาสเกิดการส่งคืนเกินกำหนดจึงมีน้อยมากโดยธรรมชาติ ดังนั้นการนำอัตรานี้ไปเปรียบเทียบกับหนังสือซึ่งผู้ใช้นำกลับบ้านได้นาน 15 วัน จึงเป็นการเปรียบเทียบที่ไม่เท่าเทียมกัน

เมื่อพิจารณาเฉพาะทรัพยากรที่อนุญาตให้ยืมออกนอกห้องสมุดได้ ซึ่งมีเงื่อนไขเปรียบเทียบกันได้จำนวนรวม 19,543 รายการ พบว่ามีอัตราการส่งคืนตามกำหนดร้อยละ 90.27 และยังคงปรากฏความแตกต่างที่ชัดเจนระหว่าง 2 กลุ่ม กล่าวคือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ยืมออกได้มีอัตราร้อยละ 95.03 สูงกว่าทรัพยากรสารสนเทศซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 89.44 ถึง 5.59 จุด ทั้งที่ทั้งสองกลุ่มต่างเป็นการยืมออกนอกห้องสมุดเหมือนกัน ความแตกต่างนี้จึงอธิบายไม่ได้ด้วยเงื่อนไขสถานที่ใช้งาน แต่น่าจะเกิดจากปัจจัย

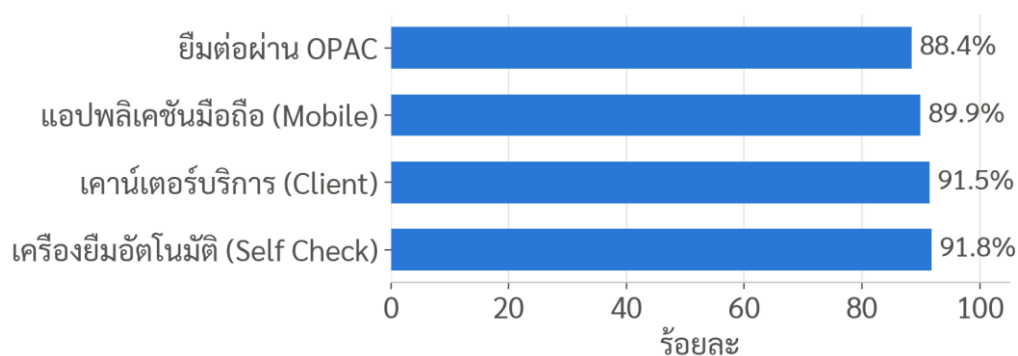
อื่น ได้แก่ อัตราค่าปรับที่สูงกว่าถึง 10 เท่า ระยะเวลาการยืมที่สั้นกว่า (มีฐาน 7 วัน เทียบกับ 15 วัน) และการที่อุปกรณ์เป็นทรัพย์สินมูลค่าสูงซึ่งมีการติดตามใกล้ชิดกว่า

2.4.5 การส่งคืนจำแนกตามช่องทางการทำรายการยืม

ช่องทางการทำรายการยืมมี 4 ช่องทาง ผลการวิเคราะห์พบว่า การยืมผ่านเคาน์เตอร์บริการ (Client) มีสัดส่วนสูงสุด 14,577 รายการ (ร้อยละ 68.99) รองลงมาคือการยืมผ่านแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ 2,526 รายการ (ร้อยละ 11.96) การยืมต่อผ่าน OPAC 2,460 รายการ (ร้อยละ 11.64) และเครื่องยืมอัตโนมัติ 1,566 รายการ (ร้อยละ 7.41) เมื่อพิจารณาอัตราการส่งคืนตามกำหนด พบว่า เครื่องยืมอัตโนมัติมีอัตราสูงที่สุดร้อยละ 91.83 ขณะที่การยืมต่อผ่าน OPAC มีอัตราต่ำที่สุดร้อยละ 88.41 รายละเอียดดังตารางที่ 7 และภาพที่ 3

ตารางที่ 7 การส่งคืนทรัพยากร จำแนกตามช่องทางการทำรายการยืม

ช่องทางการยืม	จำนวนยืม	คืนตามกำหนด	เกินกำหนด	ร้อยละคืนตามกำหนด	เฉลี่ยวันที่เกิน
เคาน์เตอร์บริการ (Client)	14,577	13,332	1,245	91.46	7.07
แอปพลิเคชันมือถือ (Mobile)	2,526	2,271	255	89.90	3.90
ยืมต่อผ่าน OPAC	2,460	2,175	285	88.41	4.12
เครื่องยืมอัตโนมัติ (Self Check)	1,566	1,438	128	91.83	3.82
รวม	21,129	19,216	1,913	90.95	5.99



ภาพที่ 3 ร้อยละการส่งคืนตามกำหนด จำแนกตามช่องทางการยืม

ข้อค้นพบที่น่าสนใจคือ การยืมต่อ (Renew) ผ่าน OPAC ซึ่งควรจะเป็นกลไกที่ช่วยลดการส่งคืนล่าช้า กลับมีอัตราการส่งคืนตามกำหนดต่ำที่สุด สะท้อนว่าผู้ใช้ที่ใช้บริการยืมต่ออาจเป็นกลุ่มที่มีความ

จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรเป็นระยะเวลานาน และเมื่อใช้สิทธิ์ยื่นต่อครบตามจำนวนครั้งที่กำหนดแล้วยังไม่สามารถส่งคืนได้ทัน ส่วนการยื่นผ่านเคาน์เตอร์บริการแม้จะมีอัตราการส่งคืนตามกำหนดใกล้เคียงค่าเฉลี่ย แต่เมื่อเกินกำหนดกลับล่าช้าเฉลี่ยสูงที่สุดถึง 7.07 วัน

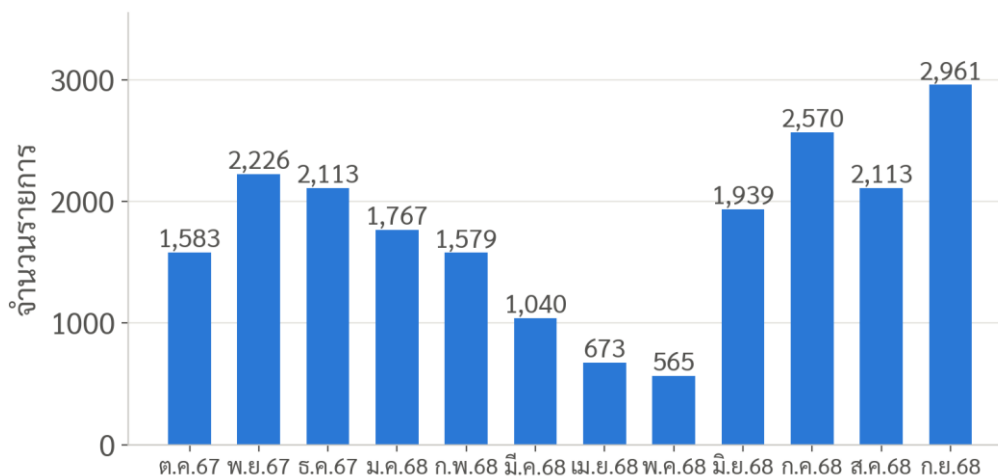
2.4.6 การส่งคืนจำแนกตามช่วงเวลา

เมื่อวิเคราะห์ตามเดือนที่ทำรายการยืม พบว่า ปริมาณการยืมมีความผันแปรตามปฏิทิน การศึกษาอย่างชัดเจน เดือนที่มีการยืมสูงสุดคือเดือนกันยายน 2568 (2,961 รายการ) และเดือนกรกฎาคม 2568 (2,570 รายการ) ซึ่งเป็นช่วงเปิดภาคการศึกษาและช่วงสอบ ส่วนเดือนที่มีการยืมต่ำสุดคือเดือนพฤษภาคม 2568 (565 รายการ) และเดือนเมษายน 2568 (673 รายการ) ซึ่งเป็นช่วงปิดภาคการศึกษา

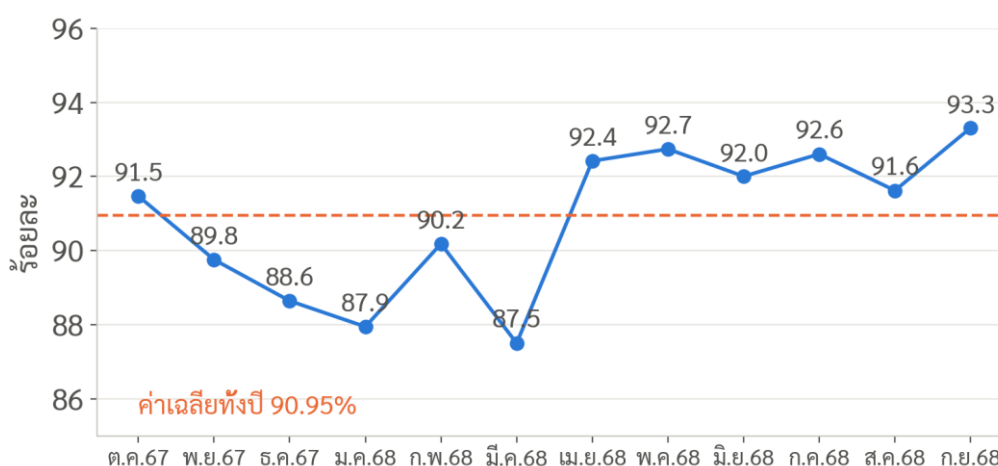
ด้านอัตราการส่งคืนตามกำหนด พบว่าเดือนที่มีอัตราต่ำที่สุดคือเดือนมีนาคม 2568 (ร้อยละ 87.50) และเดือนมกราคม 2568 (ร้อยละ 87.95) ซึ่งเป็นช่วงคาบเกี่ยวการสอบปลายภาคและการปิดภาคการศึกษา ส่วนเดือนที่มีอัตราสูงที่สุดคือเดือนกันยายน 2568 (ร้อยละ 93.31) และเดือนพฤษภาคม 2568 (ร้อยละ 92.74) รายละเอียดดังตารางที่ 8 ภาพที่ 4 และภาพที่ 5

ตารางที่ 8 การส่งคืนทรัพยากรรายเดือน ปีงบประมาณ 2568

เดือนที่ทำรายการยืม	จำนวนยืม	คืนตามกำหนด	เกินกำหนด	ร้อยละคืนตามกำหนด	ค่าปรับ (บาท)
ตุลาคม 2567	1,583	1,448	135	91.47	6,085
พฤศจิกายน 2567	2,226	1,998	228	89.76	6,055
ธันวาคม 2567	2,113	1,873	240	88.64	17,065
มกราคม 2568	1,767	1,554	213	87.95	9,430
กุมภาพันธ์ 2568	1,579	1,424	155	90.18	3,665
มีนาคม 2568	1,040	910	130	87.50	7,080
เมษายน 2568	673	622	51	92.42	945
พฤษภาคม 2568	565	524	41	92.74	1,125
มิถุนายน 2568	1,939	1,784	155	92.01	4,295
กรกฎาคม 2568	2,570	2,380	190	92.61	6,875
สิงหาคม 2568	2,113	1,936	177	91.62	6,555
กันยายน 2568	2,961	2,763	198	93.31	5,250
รวม	21,129	19,216	1,913	90.95	74,425



ภาพที่ 4 จำนวนรายการยื่นรายเดือน ปีงบประมาณ 2568



ภาพที่ 5 ร้อยละการส่งคืนตามกำหนดรายเดือน ปีงบประมาณ 2568

จากภาพที่ 5 จะเห็นว่าอัตราการส่งคืนตามกำหนดในครึ่งปีงบประมาณหลัง (เมษายน – กันยายน 2568) สูงกว่าค่าเฉลี่ยทั้งปีอย่างต่อเนื่องทุกเดือน ขณะที่ครึ่งปีแรก (ตุลาคม 2567 – มีนาคม 2568) ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยเกือบทุกเดือน ซึ่งอาจเป็นผลจากการปรับปรุงระบบแจ้งเตือนและการประชาสัมพันธ์ของหอสมุดกลาง หรือเป็นผลจากลักษณะของช่วงเวลาในปฏิทินการศึกษา ซึ่งควรมีการติดตามข้อมูลในปีงบประมาณถัดไปเพื่อยืนยันแนวโน้มดังกล่าว

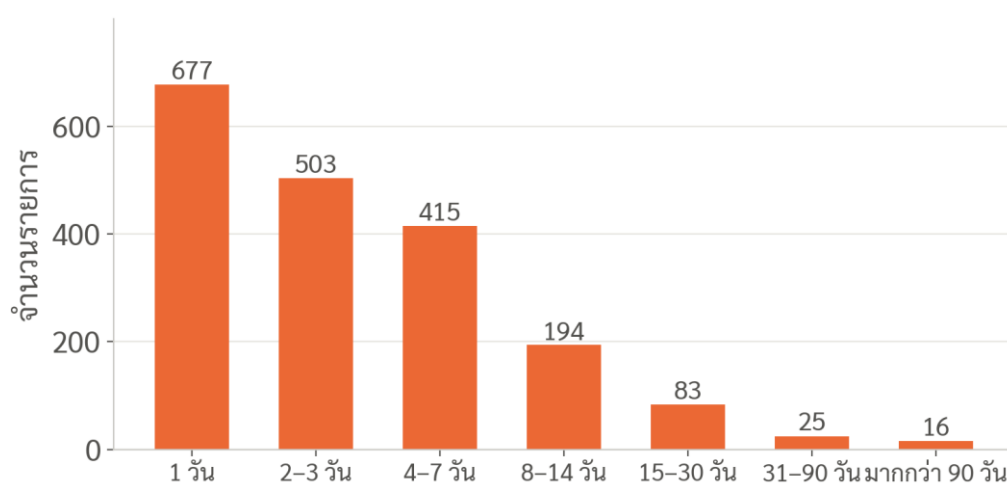
2.4.7 การกระจายตัวของจำนวนวันที่ส่งคืนเกินกำหนด

จากรายการที่ส่งคืนเกินกำหนด 1,913 รายการ เมื่อวิเคราะห์การกระจายตัวของจำนวนวันที่เกินกำหนด พบว่าส่วนใหญ่เป็นการล่าช้าในระยะสั้น กล่าวคือ ล่าช้าไม่เกิน 7 วัน จำนวน 1,595 รายการ คิดเป็นร้อยละ 83.38 ของรายการที่เกินกำหนดทั้งหมด โดยเฉพาะการล่าช้าเพียง 1 วัน มีถึง

677 รายการ (ร้อยละ 35.39) ในทางกลับกัน มีรายการที่ล่าช้าเกิน 30 วัน จำนวน 41 รายการ (ร้อยละ 2.14) และล่าช้าเกิน 90 วัน จำนวน 16 รายการ (ร้อยละ 0.84) รายละเอียดดังตารางที่ 9 และภาพที่ 6

ตารางที่ 9 การกระจายตัวของจำนวนวันที่ส่งคืนเกินกำหนด

ช่วงจำนวนวันที่เกินกำหนด	จำนวนรายการ	ร้อยละของรายการเกินกำหนด	ร้อยละสะสม
1 วัน	677	35.39	35.39
2-3 วัน	503	26.29	61.68
4-7 วัน	415	21.69	83.38
8-14 วัน	194	10.14	93.52
15-30 วัน	83	4.34	97.86
31-90 วัน	25	1.31	99.16
มากกว่า 90 วัน	16	0.84	100.00
รวม	1,913	100.00	-



ภาพที่ 6 จำนวนรายการที่ส่งคืนเกินกำหนด จำแนกตามช่วงจำนวนวันที่เกินกำหนด

2.4.8 ค่าปรับที่พึงชำระ

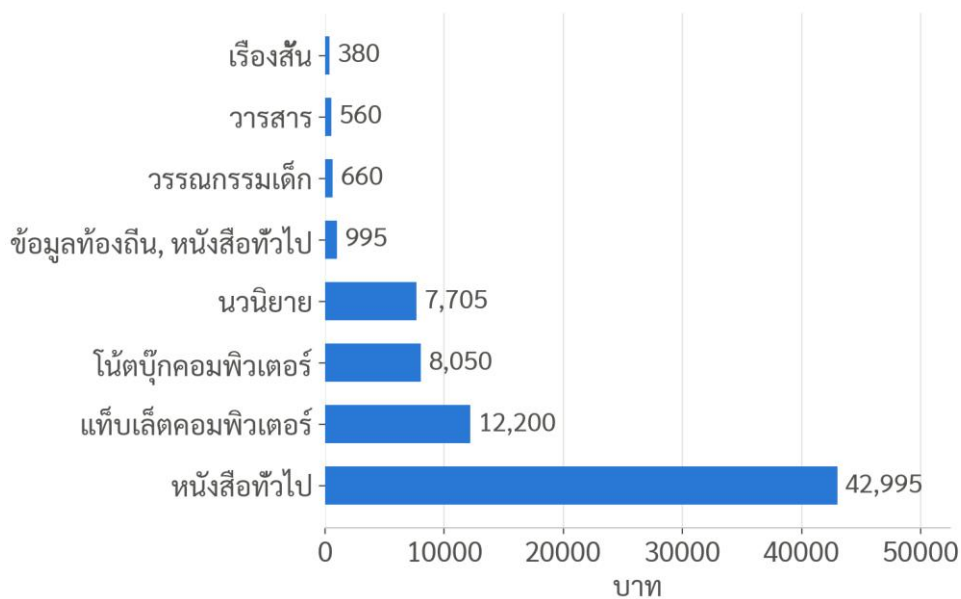
เมื่อคำนวณค่าปรับตามอัตราที่มหาวิทยาลัยกำหนด คือ หนังสือและสิ่งพิมพ์วันละ 5 บาท แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์กับโน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์วันละ 50 บาท และอุปกรณ์ที่ใหยืมใช้ภายในห้องสมุดไม่คิดค่าปรับ พบว่าค่าปรับที่พึงชำระตลอดปีงบประมาณ 2568 รวม 74,425 บาท จำแนกเป็นค่าปรับ

จากหนังสือและสิ่งพิมพ์ 54,175 บาท (ร้อยละ 72.79) และค่าปรับจากอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ยืมออกได้ 20,250 บาท (ร้อยละ 27.21) รายละเอียดดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ค่าปรับที่พึงชำระ จำแนกตามอัตราค่าปรับ

ประเภททรัพยากร	อัตราค่าปรับ (บาท/วัน)	รายการเกิน กำหนด	ค่าปรับที่พึง ชำระ (บาท)	ร้อยละ
หนังสือและสิ่งพิมพ์	5	1,758	54,175	72.79
แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ (iPad) และโน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์	50	144	20,250	27.21
อุปกรณ์ที่ยืมใช้ภายใน ห้องสมุดเท่านั้น	ไม่คิดค่าปรับ	11	0	0.00
รวม	-	1,913	74,425	100.00

ข้อค้นพบสำคัญคือ แม้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ยืมออกนอกห้องสมุดได้ (แท็บเล็ตและโน้ตบุ๊ก) จะมีรายการเกินกำหนดเพียง 144 รายการ (ร้อยละ 7.53 ของรายการเกินกำหนดทั้งหมด) แต่กลับก่อให้เกิดค่าปรับถึงกว่าหนึ่งในสี่ของค่าปรับทั้งหมด เนื่องจากอัตราค่าปรับสูงกว่าถึง 10 เท่า โดยค่าปรับเฉลี่ยต่อรายการที่เกินกำหนดของทั้งระบบเท่ากับ 38.90 บาท ส่วนอุปกรณ์ที่ยืมใช้ภายในห้องสมุดซึ่งมีรายการเกินกำหนด 11 รายการนั้น ไม่ก่อให้เกิดค่าปรับเลยเนื่องจากมหาวิทยาลัยไม่คิดค่าปรับกับอุปกรณ์กลุ่มนี้ เมื่อพิจารณาในระดับหมวดหมู่ทรัพยากร หมวดที่ก่อให้เกิดค่าปรับสูงสุดคือหนังสือทั่วไป 42,995 บาท รองลงมาคือแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ 12,200 บาท และโน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์ 8,050 บาท ดังภาพที่ 7 ซึ่งปรากฏเฉพาะหมวดที่มีการคิดค่าปรับเท่านั้น อนึ่ง แม้อุปกรณ์ที่ยืมใช้ภายในห้องสมุดจะไม่มีค่าปรับ แต่พบรายการปลั๊กไฟที่ค้างส่งนานถึง 185 วัน ทั้งที่กำหนดคืนภายในวันเดียวกัน กรณีเช่นนี้มีความเป็นไปได้สูงที่จะเป็นการสูญหายมากกว่าการส่งคืนล่าช้าตามปกติ และเนื่องจากไม่มีกลไกค่าปรับคอยกำกับ อุปกรณ์กลุ่มนี้จึงยังจำเป็นต้องมีแนวปฏิบัติด้านการตรวจนับและการเรียกค่าเสียหายเป็นการเฉพาะ



ภาพที่ 7 ค่าปรับที่พึงชำระ จำแนกตามหมวดหมู่ทรัพยากร

เมื่อจำแนกตามประเภทสมาชิก พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นกลุ่มที่มีภาระค่าปรับสูงที่สุด 61,465 บาท คิดเป็นร้อยละ 82.59 ของค่าปรับทั้งหมด ซึ่งสอดคล้องกับสัดส่วนปริมาณการยืม รองลงมาคือกลุ่มบุคลากร 9,295 บาท (ร้อยละ 12.49) ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาค่าปรับเฉลี่ยต่อรายการที่เกินกำหนด กลุ่มที่สูงที่สุดคือนักศึกษาระดับปริญญาตรี 41.64 บาท ส่วนนักศึกษาระดับปริญญาเอกมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเพียง 7.14 บาท เนื่องจากรายการที่ล่าช้าส่วนใหญ่ของกลุ่มนี้เป็นอุปกรณ์ที่ไม่คิดค่าปรับและหนังสือที่ล่าช้าเพียง 1-3 วัน รายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ค่าปรับที่พึงชำระ จำแนกตามประเภทสมาชิก

ประเภทสมาชิก	รายการเกินกำหนด	ค่าปรับ (บาท)	ร้อยละ	เฉลี่ยต่อรายการ (บาท)
นักศึกษา ป.ตรี	1,476	61,465	82.59	41.64
บุคลากร	276	9,295	12.49	33.68
บุคคลภายนอก	96	2,770	3.72	28.85
นักศึกษา ป.โท	45	630	0.85	14.00
ป.บัณฑิต	6	165	0.22	27.50
นักศึกษา ป.เอก	14	100	0.13	7.14
รวม	1,913	74,425	100.00	38.90

2.4.9 การกระจุกตัวของพฤติกรรมการส่งคืนล่าช้า

เมื่อวิเคราะห์ในระดับรายบุคคล พบว่าจากสมาชิกที่ใช้บริการยืมทั้งสิ้น 2,930 คน มีสมาชิกที่เคยส่งคืนเกินกำหนดอย่างน้อย 1 ครั้ง จำนวน 608 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 ของผู้ใช้บริการทั้งหมด กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ผู้ใช้บริการเกือบสี่ในห้า (ร้อยละ 79.25) ไม่เคยส่งคืนเกินกำหนดเลยตลอดทั้งปีงบประมาณ

ในกลุ่มผู้ที่เคยส่งคืนเกินกำหนด มีจำนวนครั้งที่ล่าช้าเฉลี่ย 3.15 ครั้งต่อคน มัธยฐาน 2 ครั้ง และสูงสุด 44 ครั้ง โดยมีสมาชิก 104 คนที่ส่งคืนเกินกำหนดตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป และ 29 คนที่ส่งคืนเกินกำหนดตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป เมื่อจำแนกจำนวนผู้ใช้บริการตามประเภทสมาชิก พบว่าเป็นนักศึกษา ระดับปริญญาตรี 2,731 คน บุคลากร 157 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท 15 คน นักศึกษาระดับปริญญาเอก 13 คน บุคคลภายนอก 12 คน และนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต 2 คน ทั้งนี้ สมาชิกร้อยละ 10 ที่ล่าช้ามากที่สุด (61 คน) เป็นต้นเหตุของรายการเกินกำหนดถึงร้อยละ 39.88 ของรายการเกินกำหนดทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าปัญหาการส่งคืนล่าช้ามีลักษณะกระจุกตัวอยู่ในผู้ใช้กลุ่มเล็ก ๆ มากกว่าจะเป็นปัญหาที่กระจายทั่วทั้งระบบ

ตอนที่ 3

การสรุป วิพากษ์ และให้ข้อเสนอแนะ

3.1 สรุปผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์การส่งคืนทรัพยากรตามกำหนดของหอสมุดกลาง สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและทรัพยากรการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ปีงบประมาณ 2568 จากธุรกรรมการยืม 21,129 รายการ สรุปผลได้ดังนี้

3.1.1 ภาพรวมอัตราการส่งคืนตามกำหนดอยู่ที่ร้อยละ 90.95 (19,216 รายการ) และส่งคืนเกินกำหนดร้อยละ 9.05 (1,913 รายการ) โดยมีจำนวนวันเกินกำหนดสะสม 11,464 วัน เฉลี่ย 5.99 วัน ต่อรายการที่ล่าช้า คิดเป็นค่าปรับที่พึงชำระ 74,425 บาท

3.1.2 ประเภทสมาชิก (รวมอาจารย์ อาจารย์/เจ้าหน้าที่ และบุคลากร เป็นกลุ่ม “บุคลากร”) กลุ่มบุคลากรมีอัตราการส่งคืนตามกำหนดร้อยละ 91.33 สูงกว่านักศึกษาปริญญาตรีซึ่งเป็นผู้ใช้หลัก (ร้อยละ 91.05) เล็กน้อย ส่วนนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต (ร้อยละ 81.25) และปริญญาโท (ร้อยละ 85.05) มีอัตราต่ำที่สุด

3.1.3 คณะ/หน่วยงานต้นสังกัด (ข้อมูลครบถ้วนทุกรายการ) สำนักวิทยบริการสูงสุด (ร้อยละ 99.04) รองลงมาคือสำนักงานอธิการบดี (ร้อยละ 98.23) และคณะบริหารศาสตร์ (ร้อยละ 95.53) ส่วนคณะศิลปประยุกต์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ต่ำสุด (ร้อยละ 82.22) รองลงมาคือคณะนิติศาสตร์ (ร้อยละ 86.69) ทั้งนี้คณะศิลปศาสตร์และคณะรัฐศาสตร์มีจำนวนรายการเกินกำหนดสูงสุด 410 และ 324 รายการ ตามลำดับ

3.1.4 ประเภททรัพยากร เมื่อจำแนกตามเงื่อนไขการนำออกนอกห้องสมุดเป็น 3 กลุ่ม พบว่าอุปกรณ์ที่ให้ยืมใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้นมีอัตราการส่งคืนตามกำหนดสูงที่สุดร้อยละ 99.31 ซึ่งเป็นผลจากเงื่อนไขการบริการมากกว่าวินัยของผู้ใช้ เมื่อเปรียบเทียบเฉพาะทรัพยากรที่ยืมออกนอกห้องสมุดได้ (19,543 รายการ อัตราเฉลี่ยร้อยละ 90.27) พบว่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ยืมออกได้มีอัตราร้อยละ 95.03 สูงกว่าทรัพยากรสารสนเทศซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 89.44 ถึง 5.59 จุด

3.1.5 ช่องทางการยืม เครื่องยืมอัตโนมัติมีอัตราการส่งคืนตามกำหนดสูงสุด (ร้อยละ 91.83) ขณะที่การยืมต่อผ่าน OPAC ต่ำสุด (ร้อยละ 88.41)

3.1.6 ช่วงเวลา อัตราการส่งคืนตามกำหนดต่ำที่สุดในเดือนมีนาคม 2568 (ร้อยละ 87.50) และสูงที่สุดในเดือนกันยายน 2568 (ร้อยละ 93.31) โดยครึ่งปีหลังสูงกว่าค่าเฉลี่ยทั้งปีทุกเดือน

3.1.7 ลักษณะการล่าช้า ร้อยละ 83.38 ของรายการที่เกินกำหนดล่าช้าไม่เกิน 7 วัน และปัญหากระจุกตัวในผู้ใช้กลุ่มเล็ก โดยผู้ใช้ร้อยละ 10 ที่ล่าช้ามากที่สุดเป็นต้นเหตุของรายการเกินกำหนดถึงร้อยละ 39.88

3.1.8 ค่าปรับ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ยืมออกได้มีรายการเกินกำหนดเพียงร้อยละ 7.53 แต่ก่อให้เกิดค่าปรับถึงร้อยละ 27.21 ของค่าปรับทั้งหมด เนื่องจากอัตราค่าปรับสูงกว่า 10 เท่า ขณะที่อุปกรณ์ที่ให้ยืมใช้ภายในห้องสมุดไม่คิดค่าปรับจึงไม่ปรากฏในยอดนี้ โดยนักศึกษาระดับปริญญาตรีรับภาระค่าปรับร้อยละ 82.59 และกลุ่มบุคลากรร้อยละ 12.49

3.2 การวิพากษ์ผลการวิเคราะห์

3.2.1 อัตราการส่งคืนตามกำหนดอยู่ในระดับดี แต่ยังมีช่องว่างในการพัฒนา

อัตราการส่งคืนตามกำหนดร้อยละ 90.95 ถือเป็นระดับที่น่าพอใจสำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา อย่างไรก็ตาม รายการที่เกินกำหนด 1,913 รายการ หมายถึงทรัพยากรจำนวนดังกล่าวถูกยืมครองเกินสิทธิ์รวม 11,464 วัน หรือเทียบเท่ากับการที่ทรัพยากรหนึ่งชิ้นไม่พร้อมให้บริการต่อเนื่องเป็นเวลากว่า 31 ปี ซึ่งเป็นต้นทุนค่าเสียโอกาสที่ไม่ควรมองข้าม

3.2.2 อัตราค่าปรับที่สูงและระยะเวลาที่ยืดเยื้อสัมพันธ์กับวินัยการส่งคืนที่ดีขึ้น

ข้อค้นพบที่ชัดเจนที่สุดของการวิเคราะห์ครั้งนี้ได้จากการเปรียบเทียบเฉพาะทรัพยากรที่มีเงื่อนไขการยืมเทียบเคียงกันได้ กล่าวคือ เมื่อตัดอุปกรณ์ที่ให้ยืมใช้ภายในห้องสมุดออกไป เพราะผู้ใช้ต้องคืนก่อนออกจากอาคารในวันเดียวกันจึงมีอัตราการส่งคืนตามกำหนดสูงถึงร้อยละ 99.31 โดยธรรมชาติของเงื่อนไขบริการ ไม่ใช่เพราะวินัยที่เหนือกว่า จะเหลือทรัพยากรที่ยืมออกนอกห้องสมุดได้ 2 กลุ่มที่เปรียบเทียบกันได้อย่างเป็นธรรม

ผลการเปรียบเทียบพบว่า อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ยืมออกได้ (แท็บเล็ตและโน้ตบุ๊ก) มีอัตราการส่งคืนตามกำหนดร้อยละ 95.03 สูงกว่าทรัพยากรสารสนเทศซึ่งอยู่ที่ร้อยละ 89.44 ถึง 5.59 จุด ทั้งที่ผู้ใช้สามารถนำกลับที่พิกัดได้เหมือนกัน ความแตกต่างนี้จึงอธิบายด้วยเงื่อนไขสถานที่ใช้งานไม่ได้ ปัจจัยที่เหลือซึ่งน่าจะอธิบายได้คือ (1) อัตราค่าปรับวันละ 50 บาท สูงกว่าหนังสือ 10 เท่า ขณะที่อุปกรณ์ที่ให้ยืมใช้ภายในห้องสมุดไม่คิดค่าปรับเลย ทำให้ต้นทุนของการสืบทอดแตกต่างกันมากและสะท้อนในพฤติกรรมของผู้ใช้ (2) ระยะเวลาการยืมสั้นกว่า มัธยม 7 วัน เทียบกับ 15 วัน ทำให้ผู้ใช้จดจำกำหนดคืนได้ดีกว่า และ (3) อุปกรณ์เป็นครุภัณฑ์มูลค่าสูงที่มีทะเบียนและการติดตามใกล้ชิดดีกว่า หนังสือ ข้อค้นพบนี้สนับสนุนว่ามาตรการทั้งสามด้านมีผลต่อพฤติกรรมการส่งคืนอย่างมีนัยสำคัญ และเป็นหลักฐานประกอบการทบทวนอัตราค่าปรับหนังสือในหัวข้อ 3.3.1

3.2.3 ปัญหากระจุกตัว จึงควรใช้มาตรการแบบเจาะจงมากกว่ามาตรการทั่วไป

เนื่องจากผู้ใช้บริการเกือบร้อยละ 80 ไม่เคยส่งคืนเกินกำหนดเลย และผู้ใช้เพียงร้อยละ 10 ที่ล่าช้ามากที่สุดเป็นต้นเหตุของรายการเกินกำหนดเกือบร้อยละ 40 การใช้มาตรการเข้มงวดกับผู้ใช้ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เช่น การลดระยะเวลาการยืมทั้งระบบหรือการเพิ่มอัตราค่าปรับ อาจไม่คุ้มค่าและกระทบต่อผู้ใช้ส่วนใหญ่ที่มีวินัยดีอยู่แล้ว มาตรการที่เหมาะสมกว่าคือการระบุกลุ่มเสี่ยงและดำเนินการเชิงรุกเป็นรายบุคคล

3.2.4 การล่าช้าส่วนใหญ่เป็นการล่าช้าระยะสั้นที่ป้องกันได้ด้วยการแจ้งเตือน

การที่ร้อยละ 35.39 ของรายการเกินกำหนดล่าช้าเพียง 1 วัน และร้อยละ 61.68 ล่าช้าไม่เกิน 3 วัน สะท้อนว่าสาเหตุหลักน่าจะเป็นการ “ลืม” มากกว่าเจตนาไม่ส่งคืน ซึ่งเป็นปัญหาที่แก้ไขได้ด้วยระบบแจ้งเตือนล่วงหน้าที่มีประสิทธิภาพ หากสามารถลดรายการที่ล่าช้าไม่เกิน 3 วันลงได้เพียงครึ่งหนึ่ง จะทำให้อัตราการส่งคืนตามกำหนดเพิ่มขึ้นเป็นประมาณร้อยละ 93.75 ทันที

3.2.5 ข้อจำกัดของการวิเคราะห์

3.2.5.1 การวิเคราะห์นี้ใช้ข้อมูลธุรกรรมจากระบบเพียงแหล่งเดียว จึงไม่สามารถอธิบายสาเหตุเชิงลึกของพฤติกรรมการส่งคืนล่าช้าจากมุมมองของผู้ใช้ได้ ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติม

3.2.5.2 การรวมสมาชิกประเภทอาจารย์ อาจารย์/เจ้าหน้าที่ และบุคลากรเข้าเป็นกลุ่มเดียว ทำให้ไม่สามารถแยกวิเคราะห์พฤติกรรมของสายวิชาการกับสายสนับสนุนได้ ซึ่งอาจมีลักษณะการใช้ทรัพยากรที่ต่างกัน

3.2.5.3 การจำแนกอุปกรณ์ที่ยืมใช้ภายในห้องสมุดออกจากอุปกรณ์ที่ยืมออกได้ อาจตีความจากหมวดหมู่ทรัพยากรและระยะเวลาการยืมที่ปรากฏในระบบ มิได้อ้างอิงเขตข้อมูลเฉพาะที่ระบบบันทึกไว้โดยตรง หากมีการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการระหว่างปี ผลการจัดกลุ่มอาจคลาดเคลื่อนได้

3.2.5.4 การวิเคราะห์ไม่ได้พิจารณาผลของวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ที่อาจทำให้วันครบกำหนดตรงกับวันที่ห้องสมุดปิดทำการ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการนับจำนวนวันที่เกินกำหนด

3.2.5.5 ค่าปรับที่คำนวณเป็นค่าปรับตามอัตราที่กำหนด มิใช่ยอดที่จัดเก็บได้จริง จึงยังไม่สามารถประเมินประสิทธิผลของมาตรการค่าปรับต่อพฤติกรรมการส่งคืนได้อย่างสมบูรณ์

3.3 ข้อเสนอแนะ

3.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

3.3.1.1 กำหนดให้ “อัตราการส่งคืนทรัพยากรตามกำหนด” เป็นตัวชี้วัดหนึ่งของงานบริการยืม-คืน โดยใช้ค่าร้อยละ 90.95 ของปีงบประมาณ 2568 เป็นค่าฐาน และตั้งเป้าหมายเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 2 ในปีงบประมาณ 2569

3.3.1.2 ทบทวนระเบียบการยืม-คืนในประเด็นจำนวนครั้งที่อนุญาตให้ยืมต่อ (Renew) สำหรับผู้ใช้กลุ่มที่มีความจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรต่อเนื่อง โดยเฉพาะนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อลดการส่งคืนล่าช้าที่เกิดจากข้อจำกัดของสิทธิ์การยืมต่อ

3.3.1.3 ทบทวนความเหมาะสมของอัตราค่าปรับหนังสือวันละ 5 บาท เทียบกับอัตราค่าปรับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์วันละ 50 บาท เนื่องจากการเปรียบเทียบเฉพาะทรัพยากรที่ยืมออกนอกห้องสมุดได้เหมือนกัน ชี้ว่าอัตราค่าปรับที่สูงกว่าสัมพันธ์กับอัตราการส่งคืนตามกำหนดที่สูงกว่าถึง 5.59 จุด

3.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

3.3.2.1 พัฒนาระบบแจ้งเตือนล่วงหน้า (Courtesy notice) ก่อนวันครบกำหนด 3 วัน และ 1 วัน ผ่านช่องทางที่ผู้ใช้เข้าถึงได้จริง เช่น อีเมล การแจ้งเตือนในแอปพลิเคชัน หรือแอปพลิเคชันไลน์ เนื่องจากการล่าช้าส่วนใหญ่เป็นการล่าช้าเพียง 1-3 วัน ซึ่งป้องกันได้ด้วยการเตือนที่ทันเวลา

3.3.2.2 จัดทำรายงานติดตามผู้ชักกลุ่มเสี่ยงเป็นรายเดือน โดยเฉพาะสมาชิก 104 คนที่ส่งคืนเกินกำหนดตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป เพื่อดำเนินการติดต่อและให้คำแนะนำเป็นรายบุคคล

3.3.2.3 ดำเนินการติดตามทวงถามทรัพยากรที่ค้างส่งเกิน 90 วัน จำนวน 16 รายการ และรายการที่ยังไม่ได้รับคืน 26 รายการ อย่างเร่งด่วน พร้อมพิจารณาจำหน่ายออกจากระบบหากไม่สามารถติดตามคืนได้

3.3.2.4 จัดกิจกรรมส่งเสริมวินัยการใช้ห้องสมุดในช่วงเดือนธันวาคมถึงมีนาคม ซึ่งเป็นช่วงที่มีอัตราการส่งคืนล่าช้าสูงสุด และประสานความร่วมมือกับคณะที่มีอัตราการส่งคืนตามกำหนดต่ำกว่าค่าเฉลี่ย ได้แก่ คณะศิลปประยุกต์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ และคณะพยาบาลศาสตร์ รวมทั้งคณะศิลปศาสตร์และคณะรัฐศาสตร์ซึ่งมีจำนวนรายการเกินกำหนดมากที่สุด

3.3.2.5 คงมาตรฐานการบันทึกข้อมูลคณะ/หน่วยงานต้นสังกัดของสมาชิกให้ครบถ้วนทุกรายการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความครบถ้วนของข้อมูลในปีงบประมาณ 2568 ทำให้สามารถวิเคราะห์รายคณะได้อย่างสมบูรณ์เป็นปีแรก

3.3.2.6 ส่งเสริมการใช้เครื่องยืมอัตโนมัติและแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ ซึ่งเป็นช่องทางที่สามารถแจ้งเตือนผู้ใช้ได้โดยตรงและมีอัตราการล่าช้าเฉลี่ยต่ำกว่าการยืมผ่านเคาน์เตอร์

3.3.2.7 กำหนดแนวปฏิบัติเฉพาะสำหรับอุปกรณ์ที่ให้ยืมใช้ภายในห้องสมุด ซึ่งปัจจุบันไม่มีมาตรการค่าปรับกำกับ โดยให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายการค้างส่งของอุปกรณ์กลุ่มนี้ทุกวันก่อนปิดบริการ และกำหนดว่าหากค้างส่งเกิน 7 วัน ให้ถือเป็นกรณีทรัพย์สินสูญหายและดำเนินการเรียกค่าเสียหายตามระเบียบพัสดุ เนื่องจากพบรายการปลั๊กไฟที่ค้างส่งนานถึง 185 วัน ทั้งที่กำหนดคืนภายในวันเดียวกัน

3.3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

3.3.3.1 ศึกษาเปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง 3-5 ปีงบประมาณ เพื่อวิเคราะห์แนวโน้มระยะยาวของอัตราการส่งคืนตามกำหนด

3.3.3.2 ศึกษาเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์หรือสอบถามผู้ชักกลุ่มที่ส่งคืนล่าช้าบ่อยครั้ง เพื่อทราบสาเหตุที่แท้จริงและออกแบบมาตรการที่ตรงจุด

3.3.3.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่าปรับที่จัดเก็บได้จริงกับค่าปรับที่พึงชำระ เพื่อประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการจัดเก็บค่าปรับ

บรรณานุกรม

- มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและทรัพยากรการเรียนรู้. (2568). รายงานการยืมทรัพยากรสารสนเทศแยกตาม Client หอสมุดกลาง ปีงบประมาณ 2568. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. (2560). ระเบียบมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ว่าด้วยการใช้บริการห้องสมุด. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, สำนักงานบริหารบัณฑิตศึกษา. (2560). คู่มือวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, ศูนย์ความเป็นเลิศด้านนวัตกรรมสารสนเทศ. (2566). คู่มือการใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ WALAI AutoLib Ultimate: โมดูลงานบริการยืม-คืน. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2560). การจัดการห้องสมุดยุคใหม่ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. (2564). มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2564. กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- Evans, G. E., & Saponaro, M. Z. (2012). Collection management basics (6th ed.). Santa Barbara, CA: Libraries Unlimited.
- McKinney, W. (2010). Data structures for statistical computing in Python. In Proceedings of the 9th Python in Science Conference (pp. 56–61).
- Nkomo, N., & Ocholla, D. N. (2019). Overdue library materials in academic libraries: Causes and management strategies. Journal of Librarianship and Information Science, 51(3), 712–724.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ข้อมูลการส่งคืนทรัพยากร จำแนกตามหมวดหมู่ทั้งหมด

ตารางที่ ก-1 การส่งคืนทรัพยากรและค่าปรับ จำแนกตามหมวดหมู่ทรัพยากร (เรียงตามปริมาณการ
 ยืม)

หมวดหมู่ทรัพยากร	จำนวนยืม	เกินกำหนด	ร้อยละเกินตาม กำหนด	ค่าปรับ (บาท)
หนังสือทั่วไป	11,633	1,405	87.92	42,995
นวนิยาย	3,829	218	94.31	7,705
โน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์	1,510	65	95.70	8,050
แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์	1,388	79	94.31	12,200
ปลั๊กไฟ *	884	4	99.55	-
หูฟัง *	604	5	99.17	-
วารสาร	266	32	87.97	560
ข้อมูลท้องถิ่น (หนังสือทั่วไป)	166	17	89.76	995
เอกสารประกอบการสอน ม.อุบลฯ	148	23	84.46	235
หนังสืออ้างอิง	144	5	96.53	45
วรรณกรรมเด็ก	110	16	85.45	660
เรื่องสั้น	102	16	84.31	380
รีโมททีวี *	65	2	96.92	-
งานวิจัย	54	5	90.74	225
วารสารใหม่	38	4	89.47	50
ข้อมูลท้องถิ่น (งานวิจัย)	35	6	82.86	140
India Corner	31	4	87.10	110
ASEAN Corner	23	3	86.96	25
มุมความรู้ตลาดทุน	20	1	95.00	10
ข้อมูลท้องถิ่น (วิทยานิพนธ์)	16	1	93.75	20
คอนโทรลเลอร์เกม *	14	0	100.00	-
หมวดหมู่อื่น ๆ (7 หมวด)	49	2	95.92	20

หมวดหมู่ทรัพยากร	จำนวนยืม	เกินกำหนด	ร้อยละเกินตาม กำหนด	ค่าปรับ (บาท)
รวม	21,129	1,913	90.95	74,425

ที่มา: ประมวลผลจากไฟล์ circ-2568-overdue.xlsx ระบบ WALAI AutoLib เครื่องหมาย * หมายถึงหมวดที่
ให้ยืมใช้ภายในห้องสมุดเท่านั้น ซึ่งไม่มีการคิดค่าปรับ ได้แก่ ปลั๊กไฟ หูฟัง รีโมททีวี คอนโทรลเลอร์เกม เกม
คอมพิวเตอร์ และแป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์

ภาคผนวก ข
สูตรคำนวณที่ใช้ในไฟล์ circ-2568-overdue.xlsx

เพื่อให้ผลการวิเคราะห์สามารถตรวจสอบและคำนวณซ้ำได้ ผู้จัดทำได้เพิ่มคอลัมน์คำนวณในไฟล์ข้อมูลต้นฉบับและบันทึกเป็นไฟล์ใหม่ชื่อ circ-2568-overdue.xlsx โดยเพิ่มคอลัมน์ AB ถึง AG ในชีต Report (แถวหัวตารางคือแถวที่ 7 ข้อมูลเริ่มที่แถวที่ 8) ดังนี้

ตารางที่ ข-1 คอลัมน์และสูตรที่เพิ่มในไฟล์ circ-2568-overdue.xlsx

คอลัมน์	หัวคอลัมน์	สูตร (ตัวอย่างแถวที่ 8)
AB	วันครบกำหนดส่ง (ค.ศ.)	=IF(TRIM(Q8)="","",DATE(VALUE(RIGHT(TRIM(Q8),4))-543,VALUE(MID(TRIM(Q8),4,2)),VALUE(LEFT(TRIM(Q8),2))))
AC	วันที่ส่งคืนจริง (ค.ศ.)	=IF(TRIM(R8)="","",DATE(VALUE(RIGHT(TRIM(R8),4))-543,VALUE(MID(TRIM(R8),4,2)),VALUE(LEFT(TRIM(R8),2))))
AD	จำนวนวันที่เกินกำหนด	=IF(OR(AB8="",AC8=""),"",AC8-AB8)
AE	สถานะการส่งคืน	=IF(AC8="", "ยังไม่ส่งคืน", IF(AD8<=0, "ส่งคืนตามกำหนด", "เกินกำหนด"))
AF	อัตราค่าปรับ (บาท/วัน)	=IF(OR(TRIM(Y8)="แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์", TRIM(Y8)="โน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์"), 50, IF(OR(TRIM(Y8)="ปลั๊กไฟ", TRIM(Y8)="ตู้ฟิง", TRIM(Y8)="รีโมททีวี", TRIM(Y8)="คอนโทรลเลอร์เกม", TRIM(Y8)="เกมคอมพิวเตอร์", TRIM(Y8)="แป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์"), 0, 5))
AG	ค่าปรับที่ฟิงชำระ (บาท)	=IF(AE8="เกินกำหนด", AD8*AF8, 0)

คำอธิบายเพิ่มเติม

1) คอลัมน์ Q (DUEDATE) และ R (RETURNDATE) ในไฟล์ต้นฉบับเก็บวันที่เป็นข้อความรูปแบบ วัน/เดือน/ปี พุทธศักราช เช่น 18/07/2568 จึงต้องแปลงเป็นค่าวันที่จริงโดยหักปีด้วย 543 ก่อนนำมาคำนวณผลต่าง

2) ค่าติดลบหรือศูนย์ในคอลัมน์ AD หมายถึงส่งคืนก่อนหรือตรงวันครบกำหนด

3) คอลัมน์ Y (COLLECTIONNAME) ใช้เป็นเกณฑ์แยกอัตราค่าปรับ 3 อัตรา คือ หมวด “แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์” และ “โน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์” คิดค่าปรับวันละ 50 บาท หมวดอุปกรณ์ที่ยืมใช้ภายในห้องสมุด ได้แก่ ปลั๊กไฟ ตู้ฟิง รีโมททีวี คอนโทรลเลอร์เกม เกมคอมพิวเตอร์ และแป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์ ไม่คิดค่าปรับ (อัตรา 0) ส่วนหมวดอื่นคิดวันละ 5 บาท

4) ไฟล์ดังกล่าวมีชีต “สรุปผล” ซึ่งใช้ฟังก์ชัน COUNTIF SUMIF และ COUNTIFS อ้างอิงคอลัมน์ AD ถึง AG เพื่อสรุปผลโดยอัตโนมัติ

ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ-สกุล	นางปุชนีย์ อินทนา
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2547 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2539 – ถึง ปัจจุบัน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและทรัพยากรการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ตำแหน่งงาน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักเทคโนโลยีดิจิทัลและทรัพยากรการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี