

โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสำนักหอสมุดกลาง ปี 2558

เรื่อง “การบริการยืม-คืน”

วันที่ 2 กรกฎาคม 2558

ณ ห้องประชุม ชั้น 5 อาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล

มหาวิทยาลัยศิลปากร นครปฐม

ประเด็น (หัวข้อ)

1. สภาพหนังสือก่อน-หลังการรับคืน

กรณีหนังสือเปียก/ชำรุด

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ หากตรวจพบรอยคราบบนหนังสือก่อนจะให้ผู้ใช้บริการยืม จะดำเนินการประทับตราว่าเพื่อแจ้งมีรอยคราบเปื้อน

หอสมุดสาขา วังท่าพระ จะเขียนแจ้งว่าหนังสือเปียกน้ำ

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จะระบุรายละเอียดของการชำรุดไว้หน้าบัตรกำหนด เช่น หนังสือเปียกน้ำอยู่แล้ว หนังสือมีคราบน้ำ เป็นต้น พร้อมลงวันที่

แนวทางปฏิบัติ

1. ผู้ปฏิบัติงานจะต้องตรวจสอบสภาพหนังสือก่อนให้ยืมทุกเล่มและทุกครั้ง
2. กรณียืมจากเครื่องยืมอัตโนมัติ ให้ติดประกาศว่าหากผู้ใช้บริการพบว่าหนังสือมีรอยคราบเปื้อนหรือชำรุด ให้มาแจ้งเจ้าหน้าที่ มิฉะนั้นจะถือว่าเป็นความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการ
3. กรณีที่เจ้าหน้าที่ตรวจพบรอยคราบเปื้อน จะประทับตราบนตัวเล่มหนังสือ โดยจะจัดทำตราประทับให้เหมือนกันทั้ง 3 วิทยาเขต เจ้าหน้าที่ผู้พบเห็นจะต้องเซ็นชื่อกำกับ พร้อมลงวันที่ในหน้าบัตรกำหนดส่งของหนังสือ โดยให้แต่ละห้องสมุดออกแบบตราประทับส่งให้คณะกรรมการการจัดการความรู้ของแต่ละวิทยาเขต กำหนดส่งภายในวันที่ศุกร์ที่ 10 กรกฎาคม 2558 และจะประสานงานเพื่อขอให้สำนักงานเลขานุการสำนักหอสมุดกลางดำเนินการจัดทำตราประทับส่งให้ทั้ง 3 วิทยาเขต
4. แจ้งหมายเหตุใน item ของหนังสือเพื่อระบุประวัติการชำรุด ทั้งนี้ในกรณีไม่สามารถ edit item ให้แต่ละหอสมุดประสานงาน Admin system ของแต่ละหอสมุดต่อไป

การคิดค่าปรับกรณีหนังสือชำรุด

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ คิดค่าเสียหายกรณีหนังสือชำรุด โดยคิดค่าดำเนินการสำหรับหนังสือภาษาไทยขั้นต่ำ 100 บาท หนังสือภาษาต่างประเทศขั้นต่ำ 300 บาท ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจหัวหน้าฝ่ายและหัวหน้างานบริการ

หอสมุดสาขา วังท่าพระ ยังไม่เคยปรับ

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ยังไม่เคยปรับ

แนวทางปฏิบัติ การคิดอัตราค่าปรับกรณีหนังสือชำรุด คิดอัตราตามหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ และเสนอให้ออกเป็นประกาศของสำนักหอสมุดกลาง

2. หนังสือแจ้งหาย

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ กรณีหนังสือหาย คิดค่าปรับขั้นต่ำ 100 บาท

หอสมุดสาขา วังท่าพระ คิดอัตราค่าปรับกรณีหนังสือหาย โดยใช้เกณฑ์ตามปีที่พิมพ์ ดังนี้

- หนังสือที่พิมพ์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 ขึ้นไป ปรับ 2 เท่า
 - หนังสือที่พิมพ์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2531 – 2540 ปรับ 3 เท่า
 - หนังสือที่พิมพ์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 – 2530 ปรับ 4 เท่า
 - หนังสือที่พิมพ์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2511 – 2520 ปรับ 5 เท่า
 - หนังสือที่พิมพ์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2511 ลงมา ปรับ 6 เท่า
 - หนังสือที่ได้รับบริจาคปรับสองเท่าของจำนวนหน้า
 - กรณีเป็นภาพสี จะคิดตามราคาค่าถ่ายเอกสารสี หน้าละ 20 บาท แต่ไม่เกิน 500 บาท
 - กรณีหนังสือภาษาอังกฤษที่ไม่ปรากฏราคา จะดูราคาจากเว็บไซต์ www.amazon.com ประกอบ
- หอสมุดวิทยาลัยเกษตรศาสตร์นครเพชรบุรี คิดอัตราค่าปรับกรณีหนังสือหาย โดยใช้เกณฑ์ตามปีที่พิมพ์ ดังนี้
- หนังสือที่พิมพ์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 – ปัจจุบัน ปรับ 2 เท่า
 - หนังสือที่พิมพ์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2531 – 2540 ปรับ 3 เท่า
 - หนังสือที่พิมพ์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 – 2530 ปรับ 4 เท่า
 - หนังสือที่พิมพ์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2511 – 2520 ปรับ 5 เท่า
 - หนังสือที่พิมพ์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2500 – 2510 ปรับ 6 เท่า
 - CD ประกอบหนังสือ ปรับ 300 บาท

ทั้งนี้ อยู่ในดุลยพินิจของบรรณารักษ์หัวหน้าฝ่ายและหัวหน้างานบริการ

แนวทางปฏิบัติ ตั้งเกณฑ์ค่าปรับหนังสือหายตามปีที่พิมพ์ของหนังสือ และกำหนดให้ปรับขั้นต่ำ 100 บาท และทั้งนี้ให้อยู่ในดุลยพินิจของหัวหน้าฝ่ายและหัวหน้างานบริการ

3. การให้บริการยืมต่อ (Renew)

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ กรณีนักศึกษามาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ให้ยืมต่อ นักศึกษาจะต้องนำตัวเล่มมาด้วย กรณีนักศึกษายืมต่อด้วยตัวเอง แต่หนังสือเกินกำหนดส่ง จะยืมต่อไม่ได้ กรณียืมต่อทางโทรศัพท์จะพิจารณาเป็นรายๆ ไป

หอสมุดสาขา วังท่าพระ กรณีนักศึกษามาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ขอให้ยืมต่อ หากไม่นำตัวเล่มมา และมีค่าปรับนักศึกษาต้องจ่ายค่าปรับก่อน จึงจะดำเนินการยืมต่อให้ กรณีไม่มีค่าปรับจะยืมต่อให้เลย ถ้าศึกษานำตัวเล่มมา จะดำเนินการคืน แล้วยืมให้ใหม่ ถ้ายืมต่อครบ 3 ครั้งแล้ว จะยืมต่อไม่ได้อีก ต้องนำหนังสือมาคืนก่อน และมีบริการเชิงรุก คือ นักศึกษาสามารถขอยืมต่อได้ ทั้งทางโทรศัพท์ อีเมลล์และเฟซบุ๊ก แต่หากนักศึกษายืมหนังสือของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ จะดำเนินการตามระเบียบของทางหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

หอสมุดวิทยาลัยเกษตรศาสตร์นครเพชรบุรี ปฏิบัติเช่นเดียวกับหอสมุดสาขา วังท่าพระ แต่ในกรณียืมครบ 3 ครั้งแล้วหากไม่มีผู้ใช้บริการท่านอื่นจองไว้จะให้ยืมต่อไปได้เรื่อยๆ ในกรณียืมต่อ แต่ไม่ได้นำตัวเล่มหนังสือมาด้วยจะมีสมุดให้นักศึกษาบันทึกรายการยืมต่อ ประกอบด้วยวันที่ชื่อ รหัสนักศึกษา จำนวนเล่ม กำหนดวันคืน ลายเซ็นผู้ให้บริการ เพื่อเป็นข้อมูล/หลักฐานในตรวจสอบความถูกต้อง

แนวทางปฏิบัติ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์จะต้องตกลงกันก่อน ในการปรับวิธีการทำงานใหม่ให้เหมือนกับหอสมุดสาขา วังท่าพระ และหอสมุดวิทยาลัยเกษตรศาสตร์นครเพชรบุรี และเจ้าหน้าที่ต้องพยายาม

สื่อสารและให้รายละเอียด ได้แก่ จำนวนเล่มที่ยืม/ค้างส่ง หนังสือเกินกำหนดส่ง หนังสือที่มีค่าปรับ ค่าปรับค้างส่ง หนังสือจอง เป็นต้น ให้กับผู้ให้บริการให้มากขึ้นและอย่างต่อเนื่อง

4. หนังสือยืมระหว่างวิทยาเขตที่หาตัวเล่มไม่พบ

กรณียืมระหว่างวิทยาเขต นักศึกษาขอยืมหนังสือระหว่างวิทยาเขต แต่หาหนังสือไม่พบ ข้อมูลการขอยืมยังคงค้างอยู่ในระบบ

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ เจ้าหน้าที่จะแจ้งไว้ใน note และแจ้งเจ้าหน้าที่จัดชั้นให้ดำเนินการหาตัวเล่ม อย่างน้อย 3 ครั้ง และจะหาต่อไปเรื่อยๆ ถ้าหาไม่พบจะ note ลงในระบบลงชื่อและวันที่ กรณีที่ศึกษาต้องการตัวเล่มจากวิทยาเขตอื่น จะโทรศัพท์ติดต่อกับแต่ละวิทยาเขต ขอให้หาต่อไป กรณีที่นักศึกษาต่างวิทยาเขตยังต้องการตัวเล่มอยู่ ก็จะพยายามหาต่อไป

หอสมุดสาขา วังท่าพระ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการหาหนังสือทุกวัน ภายใน 1 เดือน ถ้าไม่พบจะแจ้งหัวหน้าฝ่ายบริการต่อไป

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จะ message ไว้ในชื่อของนักศึกษาว่า “หาตัวเล่มไม่พบ” พร้อมระบุวันที่ แล้วจึงถามผู้ให้บริการว่ายังต้องการอีกหรือไม่ ถ้าต้องการต่อ ก็ยังคงหาต่อไป

แนวทางปฏิบัติ ให้แต่ละห้องสมุดปฏิบัติตามเช่นที่เคยปฏิบัติกันมา แต่ถ้าจะยกเลิก message ต้องแจ้งนักศึกษาให้ทราบก่อน กรณีที่นักศึกษาไม่มาติดต่อเกิน 1 เดือน ให้ย้าย message ไปไว้ใน item ว่ายังหาตัวเล่มไม่พบ

5. ปัญหาเสียงดัง

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ แก้ไขปัญหาเสียงดังโดยการเปิดเสียงตามสายและตักเตือนด้วยวาจา

หอสมุดสาขา วังท่าพระ ตักเตือนด้วยวาจาและเปิดเสียงตามสาย

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ตักเตือนด้วยวาจา

แนวทางปฏิบัติ ปฏิบัติในขั้นตอนที่ทำได้ คือ ตักเตือนด้วยวาจาและเปิดเสียงตามสาย

6. บัตรสมาชิก (ปัญหา/บัตรหาย/ใช้บัตรคนอื่นมายืม)

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ กรณีการแจ้งบัตรหาย จะออกบัตรแทนใช้คู่กับบัตรประจำตัวประชาชน และใส่อักษร “L” หน้ารหัสนักศึกษา

หอสมุดสาขา วังท่าพระ นักศึกษาสามารถนำหลักฐานการแจ้งบัตรหาย หอสมุดหาย ได้แก่ แบบฟอร์มการแจ้งหายและบัตรประจำตัวประชาชนมาแสดงแก่เจ้าหน้าที่ก็สามารถยืมหนังสือได้ สำหรับประตูทางเข้านักศึกษาสามารถตรวจรหัสได้เลย และมีการใส่อักษร “L” หน้ารหัสนักศึกษาที่แจ้งบัตรหาย

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี กรณีนักศึกษาแจ้งบัตรหาย เจ้าหน้าที่จะ message ไว้ในชื่อนักศึกษาว่า “บัตรหาย” ลงชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง พร้อมลงวันที่ และอนุญาตให้นักศึกษาสามารถนำบัตรประจำตัวประชาชนมายืมหนังสือได้ชั่วคราวจนกว่าจะได้บัตรนักศึกษาใหม่

แนวทางปฏิบัติ

1. กรณีนักศึกษาแจ้งบัตรหาย หอสมุดหาย ใส่อักษรแอล “L” หน้ารหัสนักศึกษา
2. นักศึกษาแจ้งบัตรหาย สามารถนำบัตรประจำตัวประชาชนมายืมหนังสือได้
3. ไม่อนุญาตให้นักศึกษานำบัตรของผู้อื่นมายืมหนังสือ

7. ลี้อการลงทะเบียน/ลี้อคค่างนาน

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มีเกณฑ์การลี้อคค่าปรับ

หอสมุดสาขา วังท่าพระ ดำเนินการลี้อการลงทะเบียน 1 สัปดาห์ก่อนลงทะเบียน และกำหนดระยะเวลาค่าง 1 เดือนขึ้นไป หรือค่างค่าปรับ 100 บาทขึ้นไป

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ดำเนินการลี้อคลงทะเบียน สำหรับนักศึกษาที่มีหนังสือค่างส่งและค่าปรับค่างส่งตั้งแต่ 3 บาทเป็นต้นไป

แนวทางปฏิบัติ เกณฑ์ลี้อการลงทะเบียน/ค่างส่งนาน พิจารณาจากเงื่อนไขต่อไปนี้

1. ค่างค่าปรับยอดเงินตั้งแต่ 100 บาทเป็นต้นไป
2. มีหนังสือค่างส่งเกินระยะเวลา 1 เดือนขึ้นไป
3. เจ้าหน้าที่ของหอสมุดทุกวิทยาเขตสามารถปลดลี้อการลงทะเบียนให้กับนักศึกษาทุกวิทยาเขตได้เลย
4. แต่ละหอสมุดต้องตรวจสอบข้อมูลการลี้อคลงทะเบียนนักศึกษาทุกวัน

8. วิธีทวงเงินค่าปรับ/หนังสือค่างส่ง

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ติดประกาศรายชื่อผู้ค่างส่งหนังสือ 3 จุด

หอสมุดสาขา วังท่าพระ กรณีนักศึกษาค่างค่าปรับจะทวงที่หน้าเคาน์เตอร์ แต่ถ้าค่างหนังสือจะทำจดหมายทวงถึงบ้าน

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ติดประกาศรายชื่อหน้าหอสมุด และทำบันทึกข้อความถึงคณะวิชาเพื่อขอความอนุเคราะห์ติดประกาศที่บอร์ดประชาสัมพันธ์คณะวิชา หากเป็นนักศึกษาจบการศึกษาหรือพ้นสภาพจะส่งจดหมายแนบบันทึกข้อความขอติดตามทวง

แนวทางปฏิบัติ แต่ละวิทยาเขตปฏิบัติตามวิธีการที่เห็นสมควร

9. การยืมระหว่างวิทยาเขต

กรณีเลือกรับผิด location

หอสมุดสาขา วังท่าพระ พบปัญหากรณีนักศึกษาเลือกรับผิด location เช่น เลือกรับที่สนามจันทร์ แต่ไม่ได้ไปรับตัวเล่ม แต่ตัวเล่มหนังสือยังรอนักศึกษาที่สนามจันทร์ จนต้องเสียค่าปรับ หรือกรณีนักศึกษาจองหนังสือด้วยระบบอัตโนมัติ แต่ไม่ได้ log out ออกจากระบบ นักศึกษาคนอื่นมายืมต่อในชื่อคนแรก จะพบปัญหาว่านักศึกษาคนแรกไม่ได้ยืม

แนวทางปฏิบัติ

1. เมื่อนักศึกษาขอยืมระหว่างห้องสมุด เก็บค่าขอไว้นาน 1 เดือน แล้วเคลียร์ออกจากระบบ หากนักศึกษาต้องการยืมอีก ให้มาติดต่อขอยืมใหม่
2. หากแต่ละวิทยาเขตทราบว่ามีนักศึกษาวิทยาเขตเดียวกันจองหนังสือของต่างวิทยาเขตต่อ ให้เก็บตัวเล่มไว้สำหรับการยืมต่อโดยไม่ต้องส่งกลับคืนวิทยาเขตเจ้าของหนังสือ
3. หากหนังสือเกินกำหนดส่งในวันที่มีผู้ใช้บริการมาติดต่อรับให้ดำเนินการคืนโดย Back date วันที่คืนเพื่อไม่ให้มีค่าปรับ จากนั้นจึงทำการยืมให้ผู้ใช้บริการ

10. การให้บริการทางเข้า-ออก

ทั้ง 3 วิทยาเขตใช้ระบบเก็บสถิติการเข้าใช้ห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลางระบบเดียวกัน

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ กรณีนักศึกษาไม่เอาบัตรนักศึกษามา จะให้นักศึกษาเขียนชื่อ-นามสกุลลงสลิปก่อน แล้วจึงกดรหัสนักศึกษาได้

หอสมุดสาขา วังท่าพระ มีคีย์บอร์ดให้นักศึกษาสามารถกดรหัสเพื่อเข้าใช้ห้องสมุดได้อีกทางหนึ่ง นอกเหนือจากการสแกนบัตรนักศึกษา เนื่องจากประสบปัญหาเครื่องสแกนบัตรไม่สามารถอ่านบาร์โค้ดจากบัตรนักศึกษา สำหรับบุคคลภายนอกจะต้องเขียนชื่อและเลขที่บัตรประจำตัวประชาชนลงในสมุด และนำบัตรประจำตัวมาแลกบัตรเข้าใช้ห้องสมุดและใช้บัตรนั้นในการสแกนเข้าห้องสมุด

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ติดตั้งทั้งเครื่องสแกนบัตรให้กับผู้ใช้บริการที่ใช้บัตรสแกนสำหรับกรณีไม่ได้นำบัตรนักศึกษาจะให้คีย์รหัสกับคีย์บอร์ด

แนวทางปฏิบัติ ให้นักศึกษาปฏิบัติตามระเบียบการเข้าใช้ห้องสมุดของแต่ละวิทยาเขต

11. การให้บริการโสตทัศนวัสดุ

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มีนโยบายให้ยืมวัสดุโสตฉบับจริง และไม่มีบริการโฆษณาบนเว็บไซต์หอสมุด (ป้องกันเรื่องลิขสิทธิ์)

หอสมุดสาขา วังท่าพระ ให้บริการแบบ One Stop Service มีทั้งบริการรับยืม-คืนหนังสือและวัสดุโสตฯ และในกรณีการรับวัสดุโสตฯ ที่ยืมระหว่างวิทยาเขตจะมียึดหยุนในการปรับแก้วันรับคืน

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี จะให้ผู้ใช้บริการ ยืมแผ่นต้นฉบับ และไม่ได้ทำสำเนาแผ่นไว้ การประชาสัมพันธ์ภาพยนตร์ใหม่ จะติด Cover ของกล่องไว้ที่บริเวณเคาน์เตอร์งานโสตฯ ไม่มีการประชาสัมพันธ์ภาพยนตร์ใหม่ และตารางการฉายภาพยนตร์ผ่านเว็บไซต์ เพื่อป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ การส่งคืนภาพยนตร์สามารถส่งคืนได้ที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืนและเคาน์เตอร์ยืม-คืนโสตฯ

แนวทางปฏิบัติ หากแต่ละวิทยาเขตส่ง request อะไรไป ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตอบกลับมาด้วย

12. การเข้าดูสถิติบริการ

การเข้าดูสถิติการให้บริการนั้น ทั้ง 3 วิทยาเขต สามารถเข้าไปดูสถิติการให้บริการโดยภาพรวมได้เองจากเบราว์เซอร์ต่างๆ เช่น Internet Explorer, Firefox หรือ Google Chrome ได้เลย

แนวทางปฏิบัติ การจะเข้าไปดูสถิติเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะนั้น จะนำหัวข้อนี้ไปคุยกันเฉพาะผู้รับผิดชอบ

13. การตรวจสอบระบบค่าปรับ Fines paid

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มีผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบเงินค่าปรับเพียงคนเดียว ไม่อนุญาตให้เจ้าหน้าที่บริการยืมทุกคนมีสิทธิในการการเข้าใช้ระบบตรวจสอบเงินค่าปรับได้ด้วยตนเอง

หอสมุดสาขา วังท่าพระ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการยืมคืนทุกคนสามารถเข้าไปตรวจสอบเงินค่าปรับก่อนส่งมอบหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่บริการยืมคืนคนต่อไป เจ้าหน้าที่แต่ละคนจะดูแลเงินค่าปรับในระบบเอง ตรวจสอบได้เองทุกช่วงของการเปลี่ยนเวร

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มอบหมายให้ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ยืมคืนในแต่ละช่วงเวลา ตรวจสอบค่าปรับระหว่างใบเสร็จกับระบบให้ตรงกันก่อนส่งให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่คนต่อไป

แนวทางปฏิบัติ หัวหน้าฝ่ายและหัวหน้างานบริการของแต่ละวิทยาเขตคุยกับผู้ดูแลระบบให้เจ้าหน้าที่บริการยืมคืนทุกคนมีสิทธิเข้าไปตรวจสอบเงินค่าปรับในระบบได้