

คู่มือจากการจัดการความรู้

เรื่อง

การบริการ ยืม-คืน หนังสือ

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

การบริการเยี่ยม-ต้นหนังสือ

โดย...

คณะทำงานการจัดการความรู้

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
พฤษภาคม 2553

คำนำ

คู่มือจากการจัดการความรู้เรื่อง การบริการยืม-คืนหนังสือ ของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวของ ผู้ปฏิบัติงานถ่ายทอดออกมาเป็นเอกสาร

การถ่ายทอดออกมาเป็นเอกสาร ได้ใช้กลวิธีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระดมสมอง เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างคู่มือเล่มนี้ โดยหวังใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานบริการยืม-คืนจริง รวมทั้งการสอนงาน และการฝึกอบรม

นอกจากนี้คณะทำงานยังได้รวบรวมกรณีศึกษาต่างๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน พร้อมทั้ง ระดมความคิดเห็นเสนอแนวทางแก้ไขตลอดจนข้อควรระวังในการให้บริการ

คณะทำงานฯ หวังว่าคู่มือนี้ คงมีประโยชน์ให้การปฏิบัติงานบริการยืม-คืนเป็นไปด้วยความ รวดเร็วมีประสิทธิภาพ และผู้ใช้บริการให้ความพึงพอใจ

คณะทำงานฯ

31 พฤษภาคม 2553

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ 1 บทนำ	1-2
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์	1
วิธีดำเนินการ	1
ระยะเวลา	2
ขอบเขต	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 คุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ปฏิบัติงานบริการยืม-คืน	3-7
บุคลิกภาพส่วนบุคคล	3
การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงาน	3
การทำงานกับผู้ใช้บริการ	4
สภาพแวดล้อม	4
รู้จักวัสดุอุปกรณ์สำหรับงานงานบริการยืม-คืน	5
บทที่ 3 การทำงานบริการยืม-คืนด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	8-50
การเข้าสู่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	8-9
- ข้อพึงปฏิบัติ	10
การจัดการข้อมูลของผู้ใช้บริการ	11-16
- การสร้างระเบียบผู้ใช้ใหม่	11
- การแก้ไขระเบียบผู้ใช้	14
- ข้อพึงปฏิบัติ	16
การยืมหนังสือ	17-29
- การยืมหนังสือ : ทั่วไป	17-20
- ข้อพึงปฏิบัติ	20
- การยืมต่อโดยผู้ให้บริการ : ผู้ใช้บริการคนเดิมไม่มีค่าปรับ	21-22
- การยืมต่อโดยผู้ให้บริการ : เปลี่ยนผู้ให้บริการ ไม่มีค่าปรับ	22-23
- การยืมต่อโดยผู้ให้บริการ : ผู้ใช้บริการคนเดิมเสียค่าปรับ	24-26
- การยืมต่อโดยผู้ให้บริการ : ผู้ใช้บริการคนใหม่เสียค่าปรับ	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
- การยืมต่อด้วยตนเอง.....	28-30
- ข้อพึงปฏิบัติ	30
การรับคืนหนังสือ	31-35
- การรับคืนหนังสือ : ทั่วไป	31-32
- การรับคืนหนังสือ : มีผู้จอง	33
- ข้อพึงปฏิบัติ	33
- การรับคืนหนังสือ : จากผู้รับคืน	33
- การรับคืนหนังสือ : จากวิทยาเขตอื่น	35
การตรวจสอบความถูกต้องของการรับคืนหนังสือ	36-37
- การรับคืนหนังสือ : การรับคืนซ้ำ	36
- ข้อพึงปฏิบัติ	36
- การตั้งสัญญาณแถบแม่เหล็ก	37
- ข้อพึงปฏิบัติ	37
ค่าปรับ	38-39
- ข้อพึงปฏิบัติ	39
การจองหนังสือ	40-50
- การจองหนังสือ : มากกว่าหนึ่งราย	46-47
- การยกเลิกการจอง	48-50
- ข้อพึงปฏิบัติ	50
บทที่ 4 งานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการยืม-คืน	51-57
- การรับแจ้งหนังสือหาย/ชำรุด	51
- ข้อพึงปฏิบัติ	52
- การทำบัตรสมาชิกห้องสมุด	53
- ข้อพึงปฏิบัติ	53
- การตรวจสอบหนังสือคืน	54-56
- ข้อพึงปฏิบัติ	56
- การรับบริจาคหนังสือ	57
- ข้อพึงปฏิบัติ	57
บทที่ 5 กรณีศึกษาในการให้บริการยืม-คืน	58-62
ที่ปรึกษาและคณะทำงาน	63

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

งานบริการยืม-คืน เป็นงานบริการหนึ่งที่มีความสำคัญของห้องสมุด มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้สิ่งที่ต้องการจากห้องสมุดอย่างสะดวกและรวดเร็ว สมัยก่อนเป็นการบริการที่ใช้มือไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการ ปัจจุบันได้มีการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติเข้ามาดำเนินการ ทำให้ลดขั้นตอนหลายอย่าง

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร มีเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้บริการยืม-คืนทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการหลายคน ทุกคนต่างล้วนมีประสบการณ์ในการทำหน้าที่นี้มากบ้างน้อยบ้าง ขึ้นกับหน้าที่ที่บางคนถือภาระงานประจำ ส่วนบางคนทำงานเฉพาะช่วงล่วงเวลาราชการ รวมทั้งขึ้นกับอายุการทำงาน

เนื่องจากหน้าที่ดังกล่าวมีผู้เกี่ยวข้องมากทั้งรับผิดชอบโดยตรงหรือบางเวลา ดังนั้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานระหว่างกัน จะเป็นกลวิธีให้ทุกคนได้เข้าใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น รวมทั้งการมีโอกาสได้อภิปรายแสดงความคิดเห็นเพื่อแสวงหาแนวทางปฏิบัติงานที่ดีก็จะเป็นคุณกับหน่วยงานไม่น้อย

คู่มือจากการจัดการความรู้เรื่อง การบริการยืม-คืนหนังสือ ของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ผ่านกระบวนการดังกล่าวมาครบถ้วน และเป็นผลพวงของการทำงานร่วมกัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อรวบรวมองค์ความรู้เรื่อง การปฏิบัติงานบริการยืม-คืน ของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์จากผู้ปฏิบัติงาน
2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการสร้างคู่มือการปฏิบัติงาน
3. เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานบริการยืม-คืน ของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

วิธีดำเนินการ

1. เชิญเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริการยืม-คืน ของหอสมุดฯ ประชุม ที่ปรึกษาคณะทำงานเข้าร่วมประชุมและกล่าวชี้แจงความสำคัญของการจัดการความรู้ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่องานบริการของหอสมุดฯ และขอให้คณะทำงานร่วมแสดงความคิดเห็นให้ข้อมูลแลกเปลี่ยนประสบการณ์และปัญหาในการทำงาน

2. กำหนดวันและเวลาเพื่อประชุมจัดการความรู้
3. การประชุมแต่ละครั้ง ได้ใช้วิธีการประชุมร่วมกับคณะทำงาน โดยใช้วิธีสนทนาแบบเป็นกันเอง เล่าถึงวิธีการทำงาน ปัญหาที่พบและแนวทางแก้ไขปัญหาในขณะปฏิบัติงาน
4. บันทึกความรู้ที่ได้จากการประชุมทุกครั้ง จากนั้นนำไปหารือกับที่ปรึกษาคณะทำงาน สรุปประเด็นต่างๆที่ได้จากการประชุม จัดทำโครงการ
5. ศึกษาเอกสารเพิ่มเติมจากแหล่งต่างๆ
6. เรียบเรียงเนื้อหาตามโครงการ เพื่อจัดทำต้นฉบับคู่มือ
7. ให้คณะทำงานตรวจสอบเนื้อหาที่ผ่านการเรียบเรียงตามข้อ 5 ตรงกับการบอกเล่าให้ข้อมูลของคณะทำงานหรือไม่ ถ้ามีข้อใดที่เข้าใจไม่ตรงกันจะได้ช่วยกันแก้ไขให้ถูกต้อง
8. รวบรวมข้อมูลที่เป็นรูปภาพ จัดกลุ่มภาพนำไปแทรกประกอบเนื้อหาในเอกสารเพื่อความเข้าใจและความชัดเจนต่อการปฏิบัติงานมากขึ้น
9. จัดทำคู่มือฉบับสมบูรณ์
10. เผยแพร่คู่มือทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ระยะเวลา

ระยะเวลาดำเนินการจัดการความรู้ ระหว่างเดือน มกราคม- พฤษภาคม พ.ศ.2553
(รวม 5 เดือน)

ขอบเขต

การดำเนินการครั้งนี้ เน้นเรื่องการให้บริการยืม-คืนด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ขอบพื้นที่ปฏิบัติการศึกษาในการให้บริการยืม-คืนพร้อมแนวทางแก้ไข ณ อาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้องค์ความรู้เรื่อง การปฏิบัติงานยืม-คืน หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
2. มีคู่มือที่เป็นหลักฐานอ้างอิงและเกณฑ์ในการถือปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
3. สร้างความเข้าใจที่ตรงกันในการปฏิบัติงานยืม-คืน รวมทั้งปัญหาและแนวทางแก้ไข

บทที่ 2

คุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ปฏิบัติงานบริการยืม-คืน

การปฏิบัติงานบริการยืม-คืน นั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีคุณสมบัติเบื้องต้นที่มีความจำเป็นที่พึงปฏิบัติ รับผิดชอบและเรียนรู้ แบ่งออก 5 เรื่อง ดังนี้

1. บุคลิกภาพส่วนบุคคล
2. การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงาน
3. การทำงานกับผู้ใช้บริการ
4. สภาพแวดล้อม
5. รู้จักวัสดุอุปกรณ์สำหรับงานบริการยืม-คืน

ทั้ง 5 เรื่อง เป็นคุณสมบัติเบื้องต้นที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากงานบริการยืม-คืน เป็นการให้บริการส่วนหน้า ที่ต้องพบปะกับผู้ใช้บริการมากที่สุด

บุคลิกภาพส่วนบุคคล

1. มีจิตใจใฝ่บริการและพร้อม ทำความเข้าใจผู้ใช้บริการ
2. พร้อมเรียนรู้กับสิ่งใหม่ๆ กับเหตุการณ์ที่อาจมีทั้งใหม่และเก่า
3. เตรียมตัวเองให้พร้อมต่อการปฏิบัติงานได้แก่ การทำจิตใจให้แจ่มใส การแต่งกายที่สุภาพ โดยเฉพาะสุภาพสตรีต้องแต่งกายรัดกุม และการทำภารกิจส่วนตัว รวมทั้งอุปกรณ์ที่ต้องใช้ได้แก่ ปากกา และตรายาง
4. ฝึกการระงับอารมณ์กับทุกคน
6. ศึกษาภาษาท่าทางของเพื่อนร่วมงาน ว่ารู้สึกและต้องการความช่วยเหลือหรือไม่

การทำงานร่วมกับผู้ร่วมงาน

สิ่งที่จะต้องคำนึงถึงในการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงาน คือ

1. ผู้ที่ปฏิบัติงานด้วยกัน
 - 1.1 การตรงต่อเวลา เป็นการเตรียมความพร้อมที่สามารถปฏิบัติงานได้ทันทีที่เมื่อเปิดบริการ ดังนั้นผู้ทำหน้าที่ต้องมาเตรียมความพร้อมก่อนเวลาปฏิบัติงานจริง
 - 1.1.1 เพื่อนที่นั่งปฏิบัติงานบริการยืม-คืน ต้องช่วยเหลือกันตลอดระยะเวลาที่ทำงานด้วยกัน
 - 1.1.2 เพื่อนที่ทำหน้าที่ตรวจทางเข้า และรับฝากของ ต้องเอาใจใส่ หมั่นดูแล พร้อมให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
 - 1.3 รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนตามที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานล่วงเวลาราชการ รวมทั้งช่วยกันดูแลความเรียบร้อยก่อนและหลังการให้บริการ

2. ผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้อง

2.1 ผู้บริหารทุกระดับ ให้รายงานเหตุผิดปกติ หรือความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางาน

2.2 เจ้าหน้าที่จัดชั้น เนื่องจากต้องมีการส่งงานต่อกัน ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดที่วางไว้

2.3 เจ้าหน้าที่ตรวจทางเข้าและรับฝากของ เนื่องจากเป็นผู้ที่ทำงานในบริเวณเดียวกัน

การทำงานกับผู้ใช้บริการ

1. พึงระลึกอยู่เสมอตลอดเวลาว่าผู้ใช้บริการไม่ทราบจึงถาม จึงต้องขยันในการชี้แจงกับผู้ใช้บริการ

2. พึงระมัดระวังเรื่องการใช้อ่อยคำ ต้องสุภาพกับผู้ใช้บริการทุกคนและเพิ่มความสุภาพมากขึ้นหากไปพบกับผู้ใช้บริการที่มีความคิดเห็นเป็นลบต่อหอสมุดฯ

3. สังเกตผู้ใช้บริการ พร้อมให้ความช่วยเหลือ

สภาพแวดล้อม

1. สภาพแวดล้อมภายนอกหอสมุดฯ

1.1 ทราบกิจกรรมของคณะวิชา รวมทั้งกิจกรรมของมหาวิทยาลัย

1.2 หมั่นสังเกตสภาพอากาศและสภาพแวดล้อม ซึ่งจะมีผลต่อการให้บริการ เช่น ฝนตก พายุ

ไฟฟ้าดับ

2. สภาพแวดล้อมภายนอกหอสมุดฯ

2.1 ศึกษาและจดจำระเบียบของหอสมุดฯ เช่น จำนวนการยืมหนังสือ วันเปิด/ปิดบริการ

2.2 ทราบกิจกรรมของหอสมุดฯ ในแต่ละวัน แต่ละสัปดาห์

2.3 ทราบว่าหากไม่สามารถตอบคำถามได้ ควรจะถามต่อจากผู้อื่นในหอสมุดฯ

2.4 หมั่นสังเกตสภาพอากาศและสภาพแวดล้อม ซึ่งจะมีผลต่อการให้บริการ เช่น ฝนตก

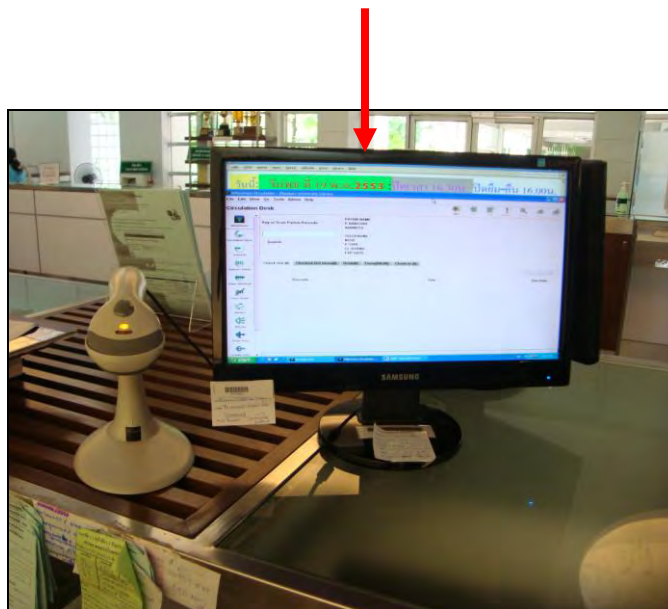
เครื่องปรับอากาศชำรุด น้ำดื่ม

3. อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ เช่น การติดต่อระหว่างผู้ใช้บริการกับบุคลากร ฝ่าย/งานของหอสมุดฯ

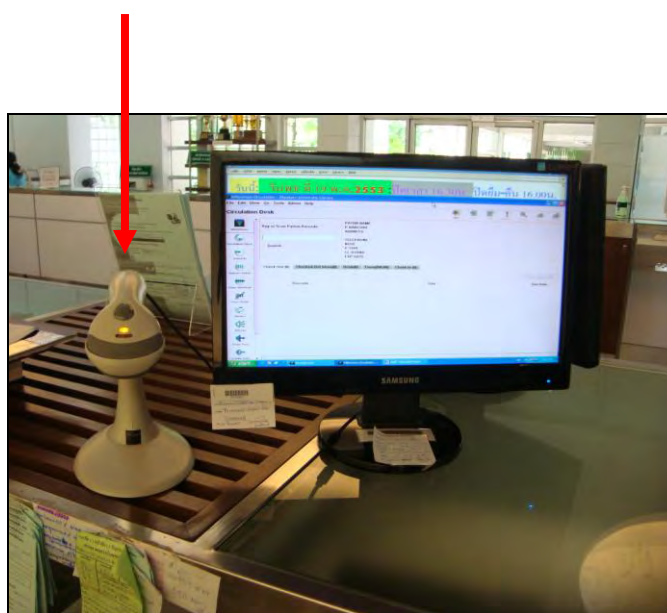
รู้จักวัสดุอุปกรณ์สำหรับงานบริการยืมคืน

ในการปฏิบัติงานบริการยืม-คืน จำเป็นต้องใช้วัสดุและอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานมากมาย ได้แก่

1. เครื่องคอมพิวเตอร์



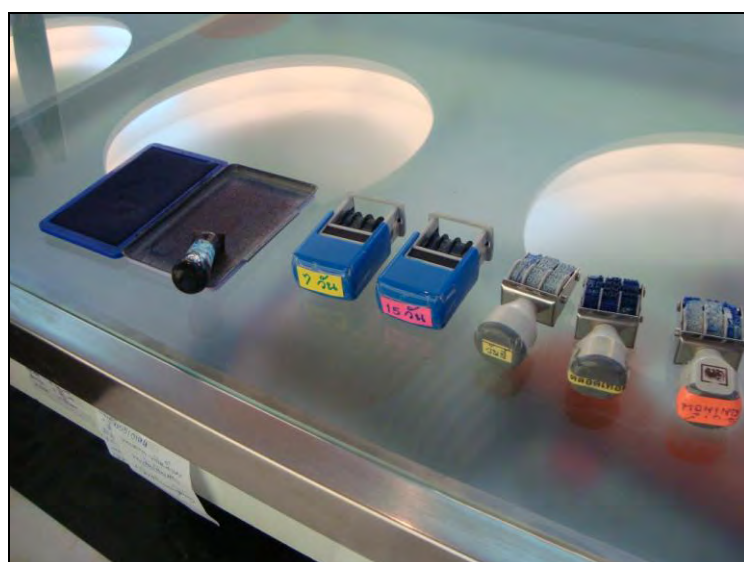
2. เครื่องอ่านบาร์โค้ด



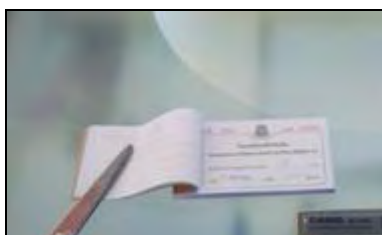
3. เครื่องตั้งและลบสัญญาณ



4. แผ่นประทับ, ตราประทับวันที่, ตราประทับรับคืน (เฉพาะบุคคล)



5. ใบเสร็จรับเงิน



6. เครื่องเขียน ได้แก่ ปากกา กรรไกร เทปใส เครื่องคิดเลข กาวและลวดเย็บกระดาษ



บทที่ 3

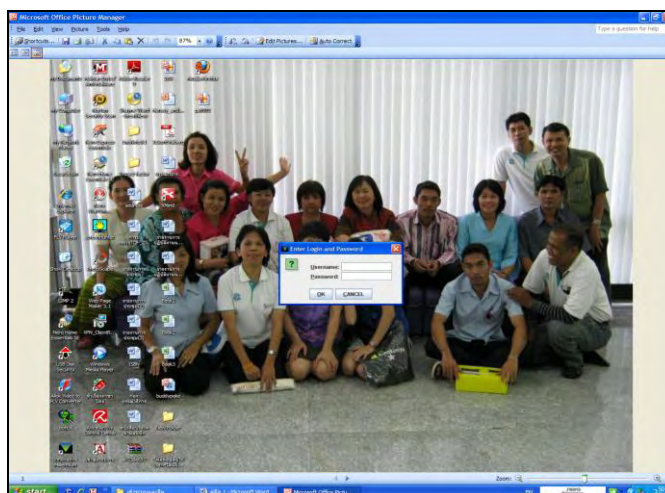
การทำงานบริการยืม-คืนด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

ปัจจุบันหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Millennium มาใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นบุคลากรจำเป็นต้องเรียนรู้ขั้นตอนต่างๆ ได้แก่

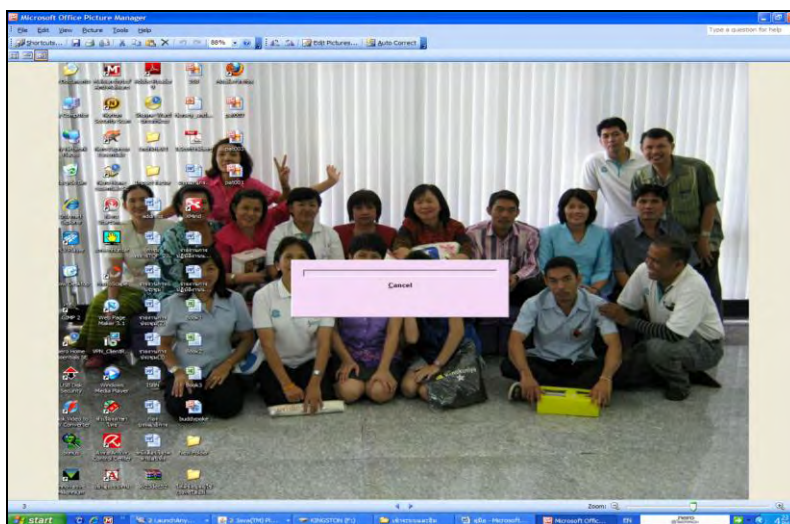
1. การเข้าสู่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
2. การจัดการข้อมูลของผู้ใช้บริการ
3. การยืมหนังสือ
4. การรับคืนหนังสือ

การเข้าสู่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

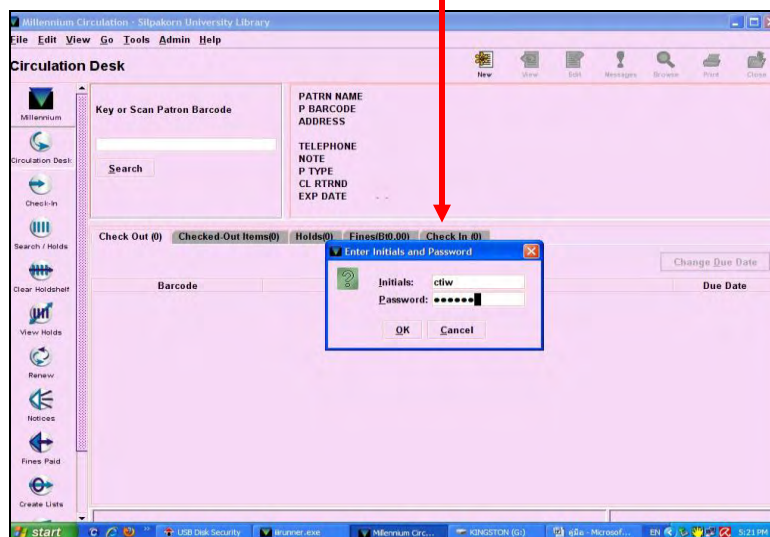
1. จากหน้าจอคอมพิวเตอร์ เลือกไอคอนของ Innovative Millennium
2. เมื่อเข้าสู่หน้าจอ ให้ใส่ Use name และ password เพื่อเข้าสู่ระบบการทำงาน และกด OK



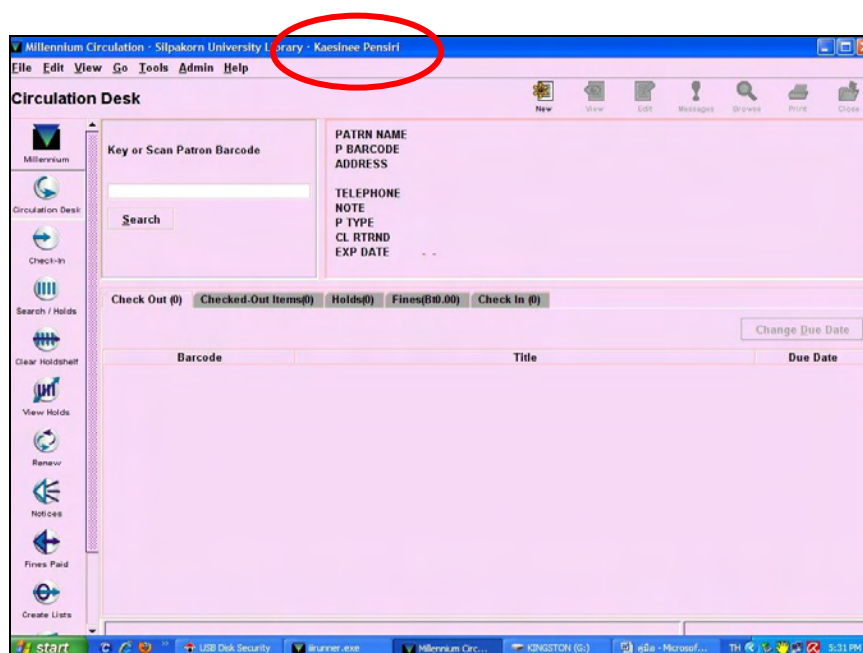
3. หลังจากนั้นคอยสักครู่เพื่อรอให้ระบบประมวลผล



4. ใส่ Initials และ password เฉพาะบุคคล เพื่อสะดวกในการทำงานในระบบย่อย เช่น การปรับการจอง และดูข้อมูลต่างๆ ลดการใส่ password ในแต่ละขั้นตอน



5. ให้สังเกตจะเห็นชื่อของผู้ปฏิบัติงานไปปรากฏทางด้านบน หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวเป็นผู้รับผิดชอบการทำงานกับระบบ



ข้อพึงปฏิบัติ

1. การเข้าระบบครั้งแรกจะค่อนข้างช้า ดังนั้นผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นคนแรกของแต่ละวัน จะต้องดำเนินการในขั้นตอนนี้ก่อนเปิดให้บริการ
2. การทำงานทุกขั้นตอนต้องอ่านก่อน เพราะทุกหน้าจอเหมือนกันทั้งรูปแบบการนำเสนอและตัวอักษร แต่มีข้อความที่ต่างกัน ไม่ควรใช้ความเคยชิน
3. คำสั่งของระบบเป็นภาษาอังกฤษ จำเป็นต้องจดจำและเรียนรู้กับคำศัพท์

การจัดการข้อมูลของผู้ใช้บริการ

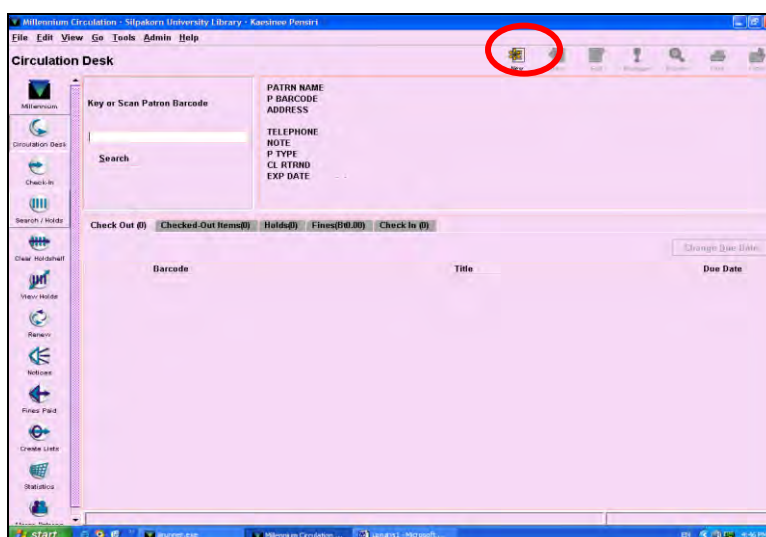
ก่อนที่จะให้บริการยืม-คืนแก่ผู้ให้บริการ จะต้องมีการจัดการข้อมูลของผู้ใช้บริการ ด้วยการสร้างระเบียบผู้ให้เรียบร้อยก่อนจึงจะให้บริการได้

การสร้างฐานข้อมูลระเบียบผู้ให้บริการของหอสมุดฯ ประกอบด้วย การสร้างระเบียบผู้ให้ใหม่ และการแก้ไขระเบียบผู้ให้

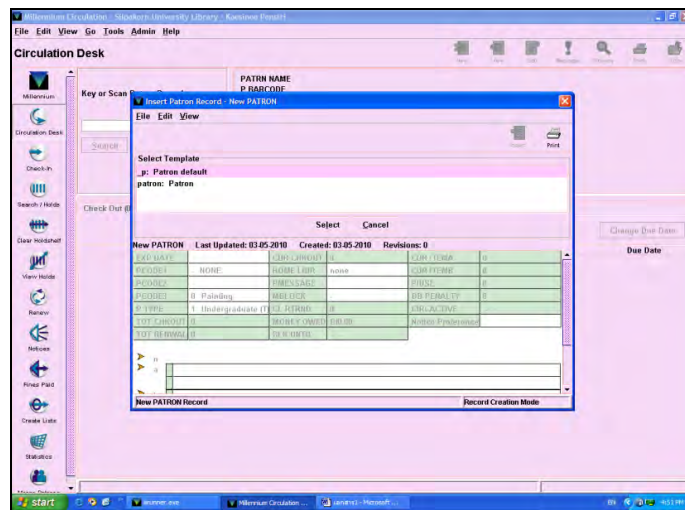
ปกติแล้วนักศึกษาใหม่ ฝ่ายบริการ ใช้วิธีการโหลดข้อมูลมาจากงานทะเบียน บางครั้งอาจได้ข้อมูลมาไม่ครบถ้วนจึงจำเป็นต้องมีการสร้างระเบียบผู้ให้ใหม่ รวมทั้งนักศึกษาที่ลงทะเบียนซ้ำ ลาพัก ฯลฯ รวมทั้งผู้ให้บริการกลุ่มอื่นๆ ที่มีความหลากหลาย เช่น อาจารย์ที่กลับจากเรียน อาจารย์พิเศษ ฯลฯ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องเรียนรู้เรื่องการจัดการข้อมูลของผู้ใช้บริการทั้งเรื่องการสร้างระเบียบผู้ให้ใหม่ และการแก้ไขระเบียบผู้ให้

การสร้างระเบียบผู้ให้ใหม่

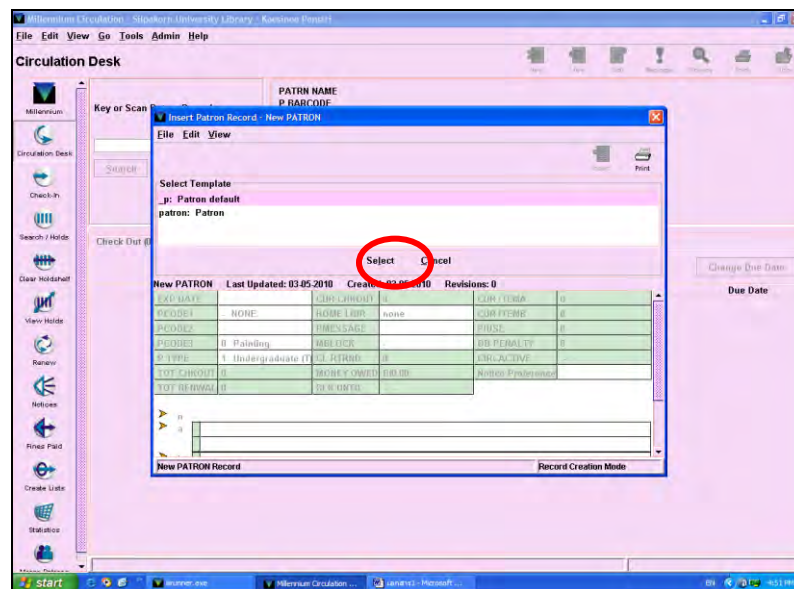
1. เข้าหน้าจอหลัก Circulation desk คลิกที่ New



2. มีหน้าที่ต่าง Insert Patron Record-new PATRON ซ้อนขึ้นมา

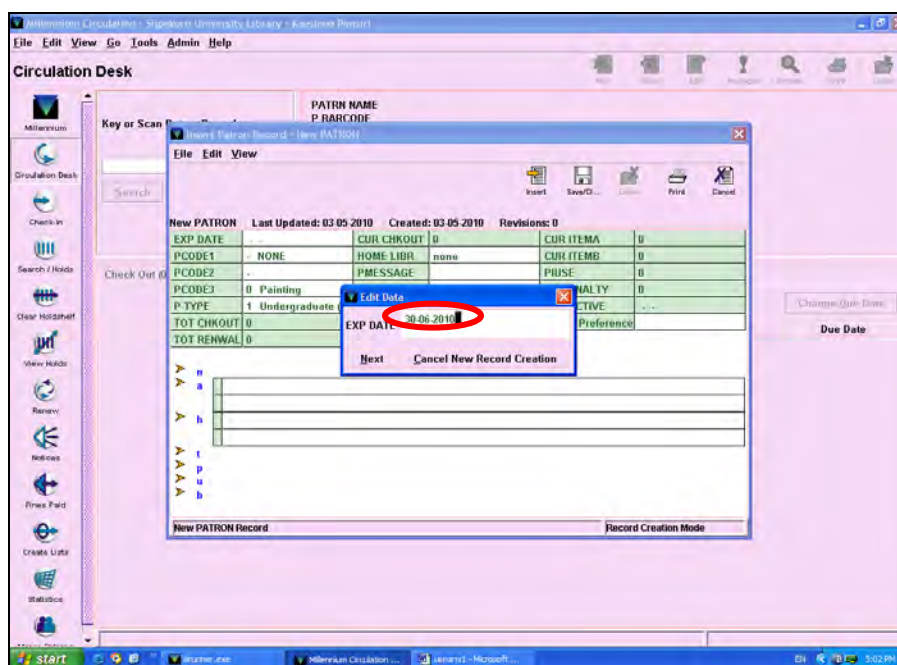


3. เมาส์คลิกที่ Select



4. เกิดหน้าต่าง Edit Data ของระเบียบผู้ใช้ ซึ่งเมื่อผู้ปฏิบัติงานใส่ข้อมูล กด Enter จะเกิดหน้าต่างใหม่โดยอัตโนมัติ ได้แก่

4.1 EXP DATE ให้ใส่วันหมดอายุการยืมของแต่ละเทอม ในช่อง EXP DATE โดยใช้ วัน-เดือน-ปี ค.ศ. ครบทั้งสี่ตัว เช่น 31-5-2010



4.2 ใส่รายละเอียดของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะมีหน้าต่างขึ้นมาเมื่อทำครบทุกขั้นตอน

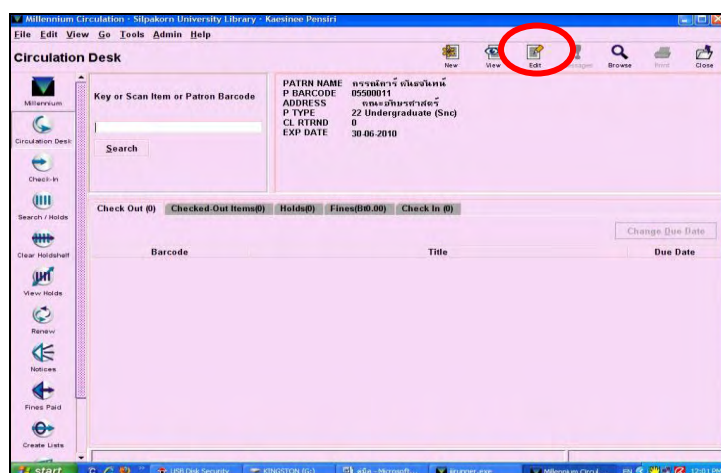
- PCODE1 หมายถึง ชั้นปีของนักศึกษา ให้ใส่ตัวเลข 1 2 3 4
- PCODE2 หมายถึง คณะ/หรือ หน่วยงานที่สังกัด
- PCODE3 หมายถึง สาขาวิชา
- P TYPE หมายถึง ประเภทของผู้ใช้ ได้แก่ ปริญญาตรี ปริญญาโทและปริญญาเอก
- PATRN NAME หมายถึง ชื่อ นามสกุล ของผู้ใช้ (ไม่ต้องใส่คำนำหน้า)
- ADDRESS หมายถึง ที่อยู่ที่สามารถติดต่อกับผู้ใช้ เช่น คณะ ภาควิชา เป็นต้น
- TELEPHONE หมายถึง หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- P BARCODE หมายถึง รหัสนักศึกษา
- HOME LIBR หมายถึง แสดงว่าเป็นนักศึกษาวิทยาเขตไหน ให้เลือก Ibsus

หมายถึง วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

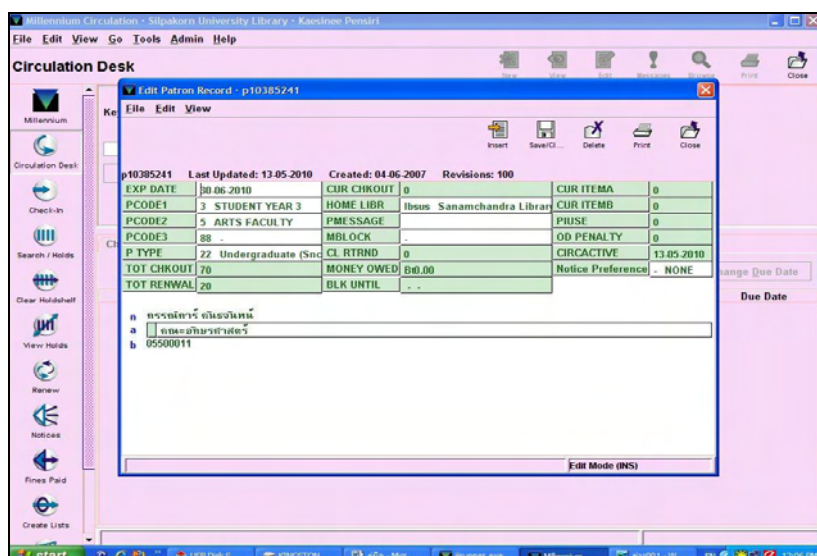
การแก้ไขระเบียบผู้ใช้

บางครั้งผู้ใช้บริการอาจมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล เช่น เปลี่ยนชื่อ เปลี่ยนนามสกุล การเปลี่ยนสถานภาพ รวมทั้งหอสมุดฯ ต้องการเพิ่มเติมข้อมูลลงไป ในข้อมูลของผู้ใช้บริการ เช่น การแจ้งหนังสือหาย การค้างส่งหนังสือคืน การจบการศึกษา การพ้นสภาพหรือการลาออก เป็นต้น มีขั้นตอนการทำงาน ดังนี้

1. สแกน บาร์โค้ด ผู้ใช้บริการที่ต้องการแก้ไข

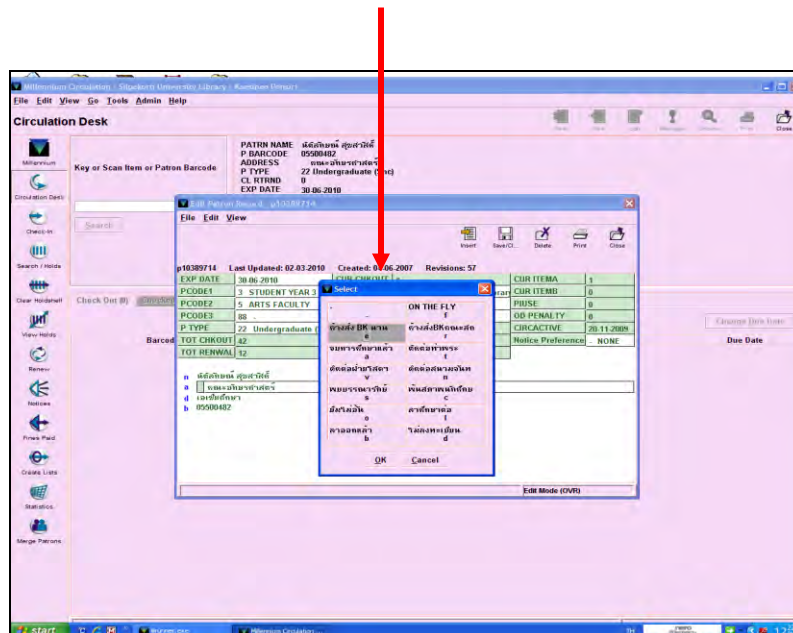


2. เกิดหน้าต่างของผู้ใช้ที่เราต้องการแก้ไขข้อมูล

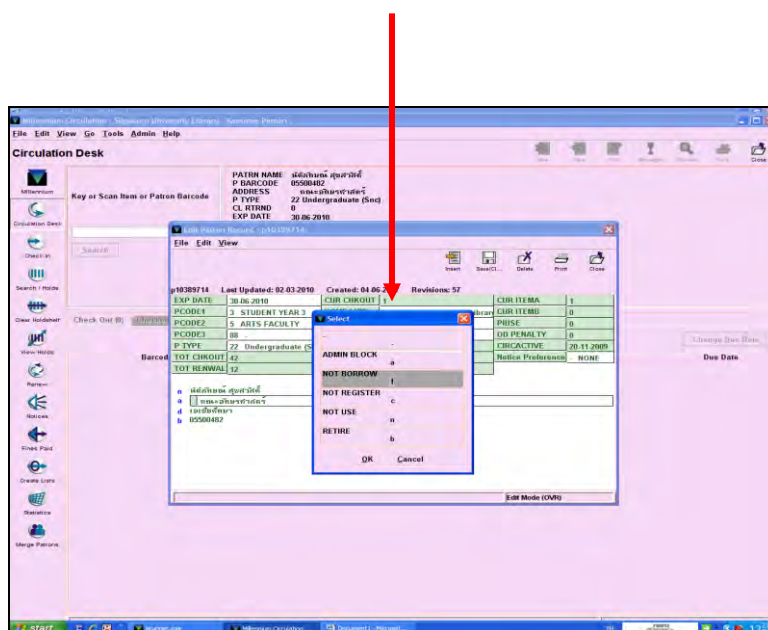


3. แก้ไขข้อมูลตามระเบียบต่างๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลง หรือเรียกใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในระบบ เช่น การลาออก การพ้นสภาพและการค้างส่งนาน สามารถเรียกมาใช้ได้โดยใช้วิธีการดับเบิลคลิกที่

- PMESSAGE เลือกข้อความที่ต้องการ แล้วกด OK

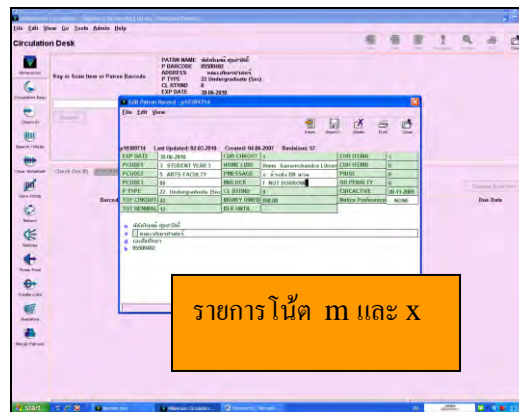


- MBLOCK ใช้เมื่อต้องการจำกัดการยืมของผู้ใช้ เลือกข้อความที่ต้องการ แล้วกด OK

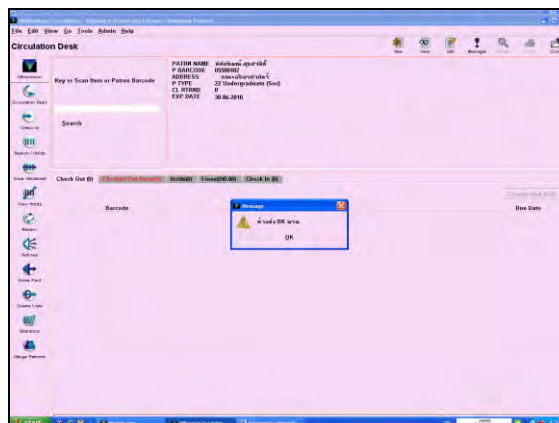


- กรณีที่ต้องการสื่อกับผู้ใช้ในทันทีที่สแกนบาร์โค้ดผู้ใช้ ให้ใส่ข้อความเพิ่มในรายการ
โน้ต m ตามด้วยข้อความ ใช้ในกรณีที่ต้องการติดต่อทันที

- กรณีที่ต้องการสื่อกับผู้ใช้โดยไม่มีข้อความขึ้นในทันทีที่สแกนบาร์โค้ดผู้ใช้ ให้ใส่
ข้อความเพิ่มในรายการโน้ต x ตามด้วยข้อความ ใช้ในกรณีที่ต้องการติดต่อทันทีเก็บ
ข้อมูล หากแสดงข้อความออกไป จะเป็นเรื่องผลกระทบเช่น การหยิบหนังสือออกจากห้องสมุดโดยไม่รับ
อนุญาต



4. เมื่อใส่ข้อมูลเรียบร้อยแล้วให้กด save แล้วตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่งกับระบบ



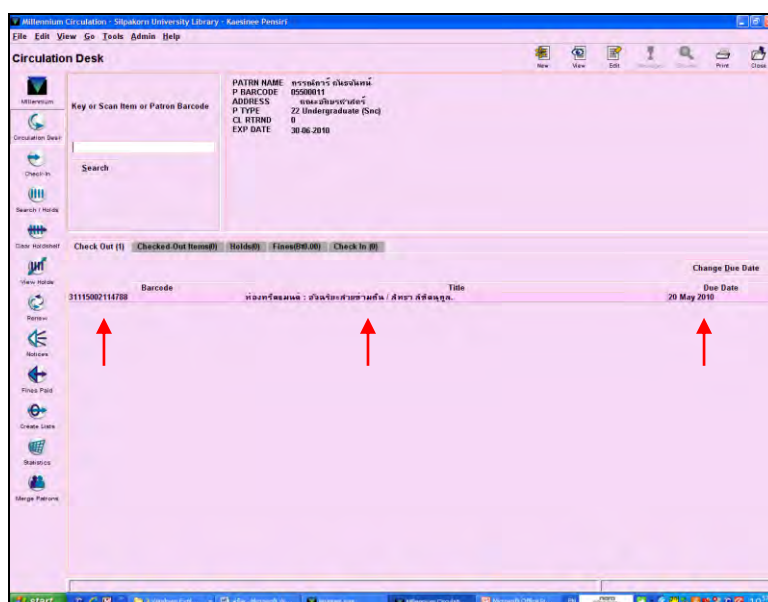
ข้อพึงปฏิบัติ

1. ต้องตรวจสอบระหว่างข้อมูลอย่างระมัดระวังเพื่อป้องกันการแก้ไขผิดคน
2. ระบบใช้ปริศตจักร หากผลอใช้ปีพุทธศักราชมีผลทำให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน
3. หลังจากดำเนินการเรียบร้อยแล้วต้องตรวจสอบข้อมูลที่ลงไปอีกครั้งหนึ่ง

การยืมหนังสือ

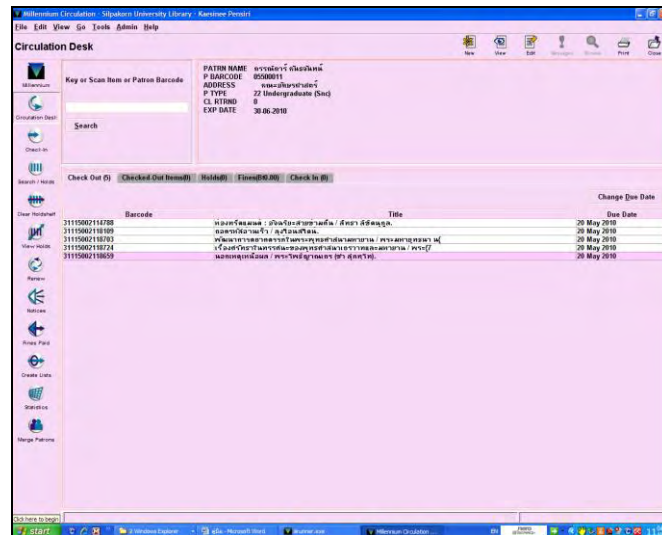
การยืมหนังสือแบบ : ทั่วไป

1. ตรวจสอบระหว่างบัตรประจำตัวผู้ใช้บริการกับผู้ใช้บริการ ว่าเป็นคนเดียวกันหรือไม่
2. จากหน้าจอ Circulation Desk เข้าสู่ระบบการยืม เมื่อเข้าสู่ระบบ หน้าจอจะอยู่ที่ check out อยู่แล้ว จากนั้นสแกนบาร์โค้ดบัตรสมาชิก จะเข้าสู่หน้าจอผู้ใช้ ด้านขวามือจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้
3. หากผู้ใช้บริการมีนัดอะไรเกิดขึ้นต้องอ่าน หากมีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อ หรือแจ้งผู้ใช้ต้องต้องรีบปฏิบัติในทันที
4. รับหนังสือจากผู้ใช้บริการ ตรวจสอบสภาพหนังสือ หากพบว่าชำรุดให้โน้ตไว้ที่ตัวเล่มทันที
5. กรณีมีซีดีประกอบหนังสือแจ้งผู้ใช้บริการให้หรือสักครู่ ก่อนไปหยิบที่ด้านหลัง อย่าจากไปโดยไม่บอกกล่าว
6. กรณีที่เคาน์เตอร์บริการด้านของเรามีผู้ใช้บริการน้อย ต้องเชิญผู้ใช้บริการรายต่อไปเข้าใช้บริการ
7. สแกนบาร์โค้ดจากตัวเล่มหนังสือ หน้าจอจะปรากฏ บาร์โค้ดหนังสือ ชื่อเรื่อง และวันกำหนดส่งอยู่ในข้อมูลผู้ใช้

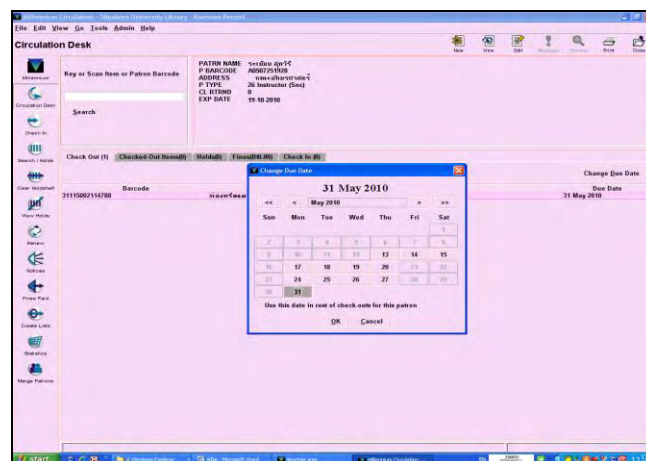


8. ถ้าหากผู้ใช้ต้องการยืมหนังสือหลายเล่มให้สแกนบาร์โค้ดของหนังสือเล่มต่อไปที่ต้องการยืม ถ้าไม่ต้องการยืมหนังสือเล่มอื่นอีกให้ กด close ก็จะกลับไปสู่หน้าจอ Check out เหมือนเดิม

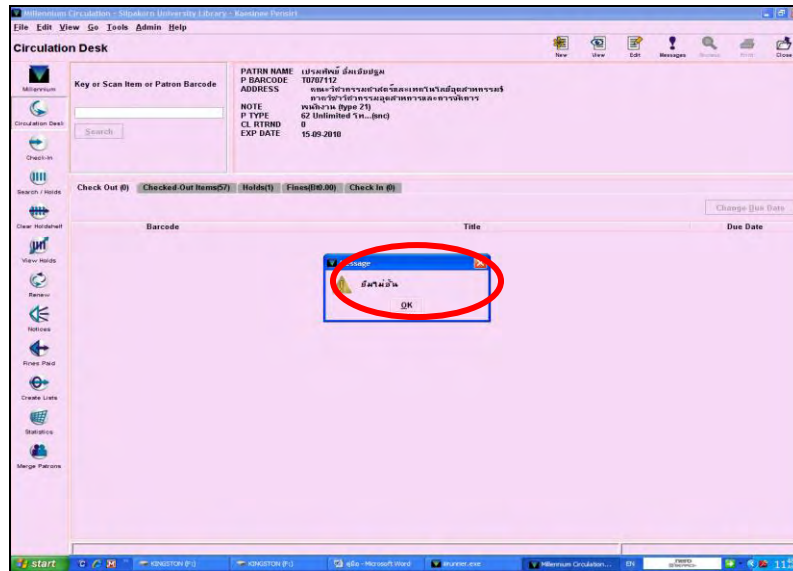
9. ระหว่างนี้ควรแจ้งให้ผู้ใช้บริการดูข้อมูลของตนเองในหน้าจอด้านผู้ใช้ด้วย



10. กรณีที่ผู้ใช้บริการอยู่ในสถานภาพอาจารย์ สามารถยืมหนังสือตลอดเทอม ต้องเปลี่ยนวันกำหนดส่ง โดยคลิกที่ Change due date แล้วเลือกวันกำหนดส่งที่กำหนดในแต่ละภาคเรียน หากมีการยืมหลายเล่มให้คลิกต่อไปที่ Use this date in rest of check-out for this patron



11. ยืมตาม โปร โมชั่น การยืมแบบนี้ผู้ใช้บริการต้องสมัครสมาชิกแต่ละโปรมอชั่นก่อน และต้องปฏิบัติตามกฎของโปรมอชั่นนั้นๆ ทั้งนี้ได้มีการใส่ข้อความลงโน้ต m ไว้แล้ว ดังนั้นเมื่อสแกนบัตรผู้ใช้บริการ ก็จะขึ้นข้อความของโปรมอชั่นต่างๆ ทันที ทำให้ทราบว่าต้องทำยืมให้ผู้ใช้บริการแบบใด กำหนดส่งคืนวันไหน



12. กด OK ข้อความดังกล่าว ข้อความนั้นจะหายไป และ ให้ สแกน หนังสือเล่มแรกที่จะยืมแล้วทำตามขั้นตอนการระบบยืมหนังสือตลอดเทอม

13. ประทับวันกำหนดส่งในตัวเล่มหนังสือให้ตรงกับระบบ หากแบบฟอร์มกำหนดส่งหมดหรือจวนหมดจนมองไม่เห็น ต้องเปลี่ยนทันที



14. หากผู้ใช้ยืมหนังสือหลายเล่ม หรือเล่มเดียวแต่ใหญ่ หรือเล่มเล็กๆ หรือฝนตก อาจหยิบถุงใส่หนังสือให้ผู้ให้บริการ หรือแจ้งให้หยิบด้วยตนเอง

15. หลังจากการให้ยืมเรียบร้อยแล้ว ให้ทวนผู้ใช้ทุกครั้งว่า ยืมหนังสือในครั้งนี้อย่างไร กำหนดคืนเมื่อไร เช่น 4 เล่ม คืนวันที่ 29 เดือนนี้ ขอบคุณค่ะ

16. เมื่อเสร็จสิ้นการยืมทุกครั้ง ต้องปิดหน้าจอข้อมูลของผู้ใช้แต่ละคนทุกครั้ง

17. การยืมหนังสือด้วยตนเอง (Self check) กรณีนี้ผู้ใช้ดำเนินการด้วยตนเอง และจะติดต่อกับเจ้าหน้าที่เมื่อมีปัญหา เช่น สงสัยว่าหนังสือเข้าในระบบแล้วหรือไม่

ข้อพึงปฏิบัติ

1. ตรวจสอบระหว่างบัตรประจำผู้ใช้บริการและผู้ใช้บริการ

2. ต้องตรวจสอบสภาพของหนังสือให้เป็นนิสัย และสม่ำเสมอ จะเป็นการฝึกให้เป็นคนช่างสังเกต และจับจุดได้ว่าจะต้องดูตรงไหนบ้าง ด้วยการดูตราประทับสันหนังสือทั้งสามด้าน ด้านหลังใบกำหนดส่ง สภาพของหนังสือ หากพบต้องเขียนข้อความหรือประทับตรา “มีรอยคาบเปื้อน” ที่ตัวเล่มทันที เพราะหากปล่อยไปจะเป็นการสร้างภาระให้เพื่อนร่วมงานในภายหลัง

3. วันกำหนดส่งทั้งในระบบและการประทับตราต้องตรงกัน

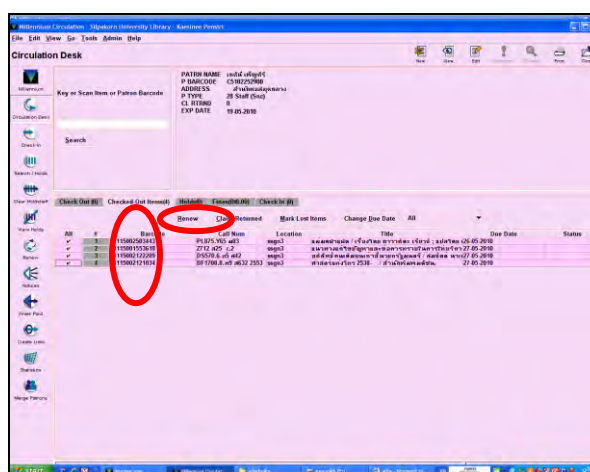
4. เมื่อยืมหนังสือให้ผู้ให้บริการแต่ละรายแล้ว ต้องปิดข้อมูลของผู้ใช้คนนั้นๆ ทันที

5. ต้องลบสัญญาณทุกครั้ง หากสงสัยว่ายังไม่ลบให้ทำซ้ำอีกครั้ง หากผู้ใช้เดินประตูแล้วเกิดเสียงดังผู้ใช้จะเสียความรู้สึก

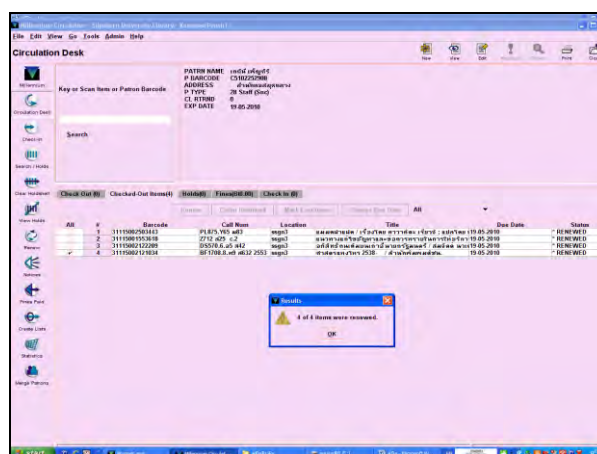
6. ต้องทำงานอย่างมีสติและรอบคอบ ดังนั้นจึงไม่ควรมีสิ่งใดที่ดึง หรือทำให้ละความสนใจออกจากงานตรงหน้า เช่น การสนทนาระหว่างการทำงาน การใช้โทรศัพท์ การดูโทรทัศน์และการอ่านหนังสือ

การยืมต่อโดยผู้ให้บริการ : ผู้ใช้บริการคนเดิมไม่มีค่าปรับ

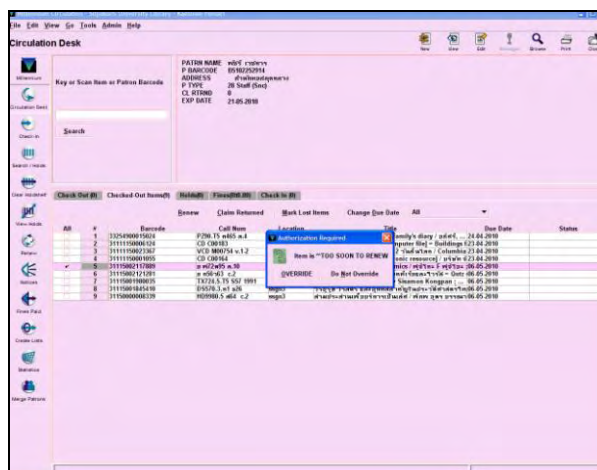
1. สแกนบาร์โค้ดผู้ให้บริการเข้าไปในระบบ จากนั้นดูบาร์โค้ดหนังสือที่ผู้ใช้จะยืมต่อในตัวเล่ม กับในข้อมูลผู้ใช้ให้ตรงกัน แล้วคลิกที่ด้านหน้าหนังสือเล่มที่จะยืมต่อ หรือคลิกที่ All ถ้าต้องการยืมทั้งหมด หรือเลือกเฉพาะเล่มที่ต้องการยืมต่อ จากนั้นคลิกที่ Renew



2. วันกำหนดส่งจะเปลี่ยนเป็นวันกำหนดส่งครั้งต่อไปตามสิทธิการยืม และปรากฏคำว่าRenew อยู่ด้านท้ายของหนังสือเล่มที่ยืมต่อ พร้อมมีหน้าข้อความแจ้งว่ามีหนังสือจำนวนกี่เล่มที่ยืมต่อ ในครั้งนี้

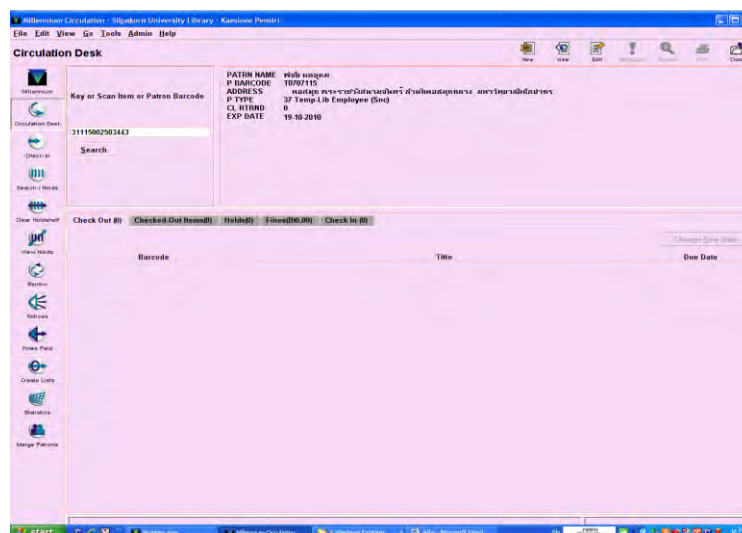


3. ถ้ายืมหนังสือ ครบ 3 ครั้งแล้ว จะไม่สามารถยืมได้ จะขึ้นข้อความ Item to TOO SOON TO RENEW ดังภาพ

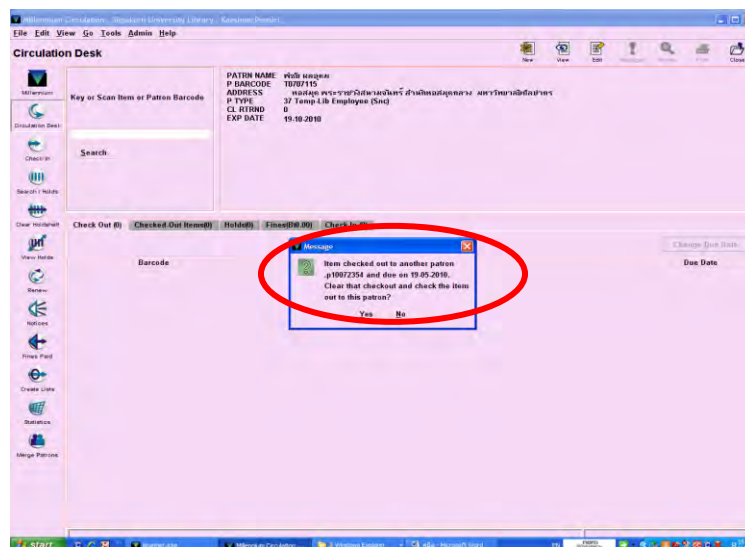


การยืมต่อโดยผู้ให้บริการ : เปลี่ยนผู้ให้บริการไม่มีค่าปรับ

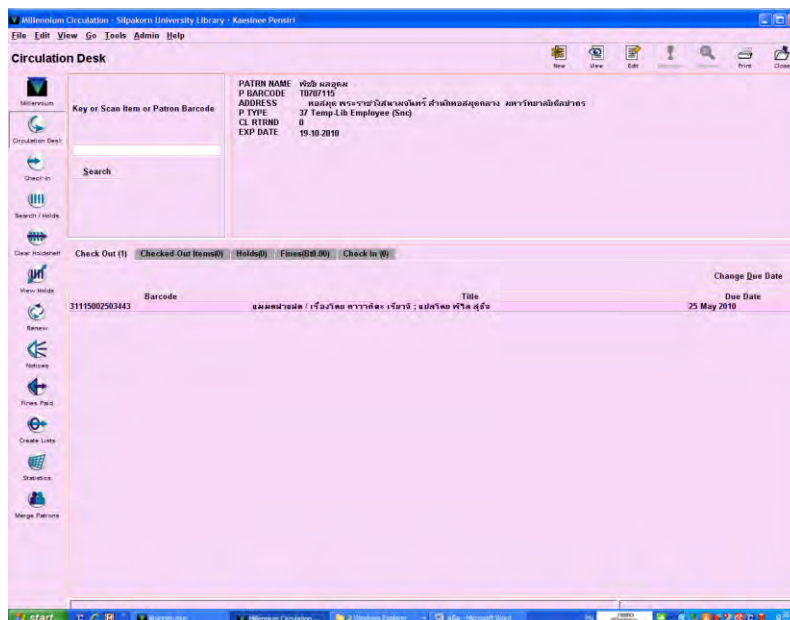
1. ใช้ทางเลือก Check out สแกน บาร์โค้ดบัตรผู้ใช้หรือพิมพ์ชื่อผู้ใช้โดยใส่ n นำหน้า ตามด้วยชื่อผู้ใช้ จะเข้าสู่หน้าจอผู้ใช้
2. สแกนบาร์โค้ดหนังสือของผู้ใช้ที่ต้องการยืมต่อ



3. จะขึ้นข้อความ ดังนี้ แสดงว่า “หนังสือเล่มนี้ มีคนอื่นยืมอยู่ กำหนดส่ง 19-05-10 จะให้คนใหม่ยืมหรือไม่” ให้คลิกไปที่ Y



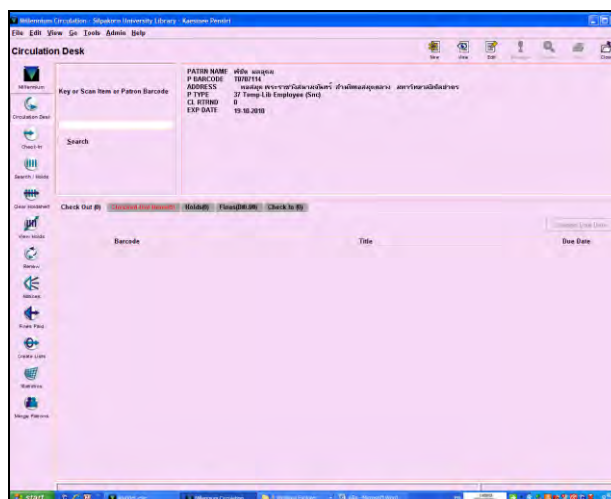
4. ระบบจะเปลี่ยนข้อมูลการยืม เข้าไปในข้อมูลของคนยืมใหม่



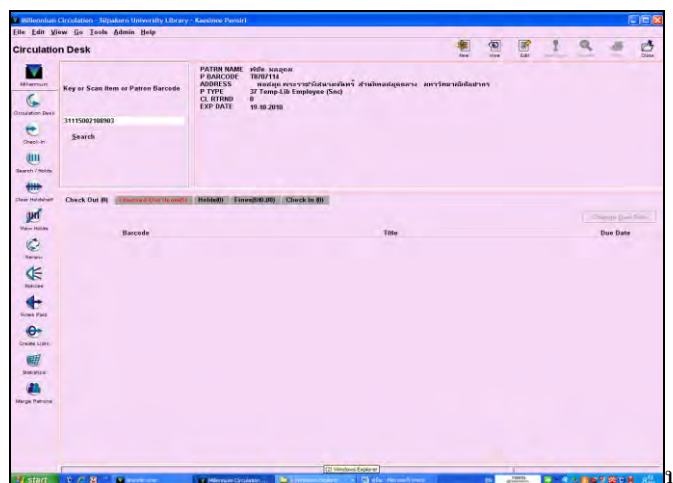
5. ถ้ามีการยืมแบบนี้หลายเล่ม ก็ให้คลิก Y ทุกเล่ม แล้วจึงประทับวันรับคืนที่ตัวเล่ม และวันกำหนดส่งใหม่

การยืมต่อโดยผู้ให้บริการ : ผู้ให้บริการคนเดิมเสียค่าปรับ

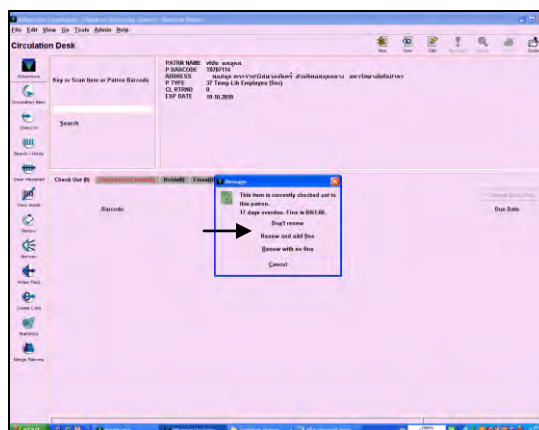
1. หน้าจอ Circulation desk ใช้เมาส์คลิกที่ Check out สแกนบาร์โค้ดบัตรผู้ใช้หรือพิมพ์ชื่อผู้ใช้โดยใส่ **n** นำหน้า ตามด้วยชื่อผู้ใช้ จะเข้าสู่หน้าจอผู้ใช้ จะเห็นรายการที่จะเสียค่าปรับเป็น สีแดง



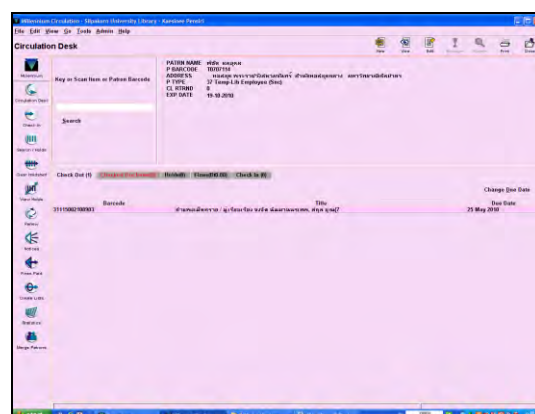
2. สแกนบาร์โค้ดตัวเล่มหนังสือที่ผู้ใช้จะยืมต่อ



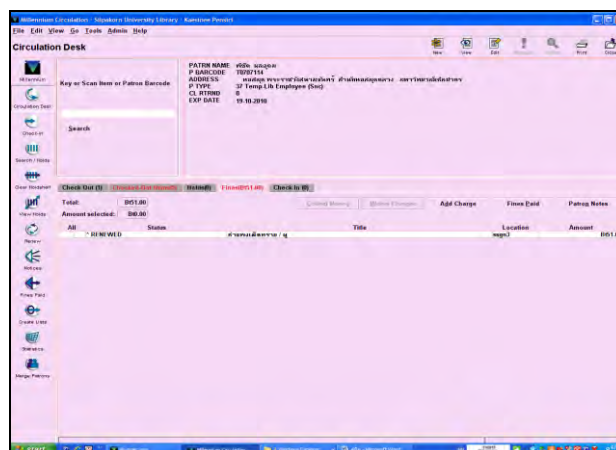
3. ขึ้นข้อความ ดังนี้ ให้คลิกที่ Renew and add fine



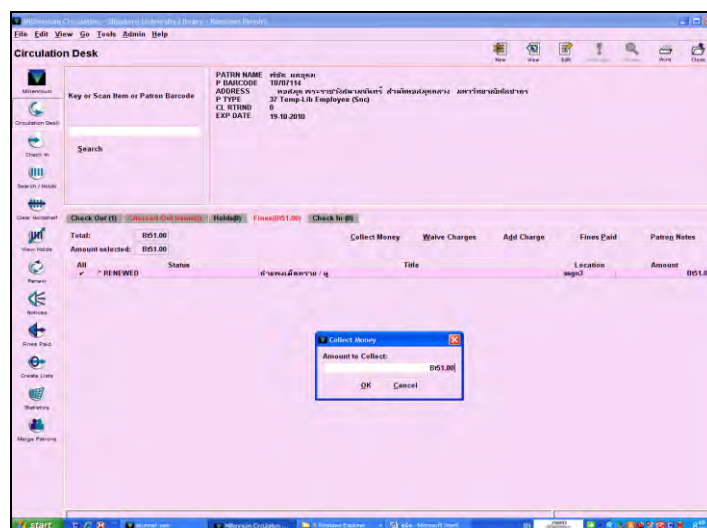
4. หนังสือที่ต้องการจะยืมต่อก็จะเปลี่ยนวันกำหนดส่งใหม่



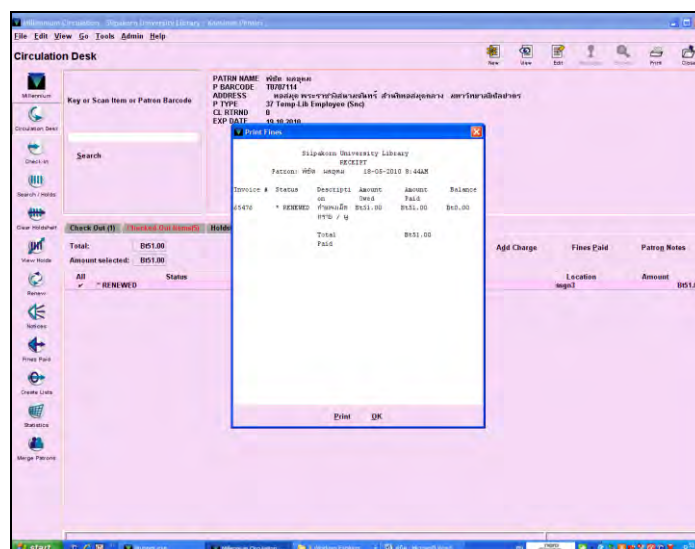
5. ให้คลิกที่ Fine จะปรากฏ ดังภาพ แจ้งชื่อหนังสือเล่มที่ยืมต่อ ค่าปรับ



6. คลิกที่ All กรณีมีหลายเล่ม และ Collect money จะได้ดังภาพ



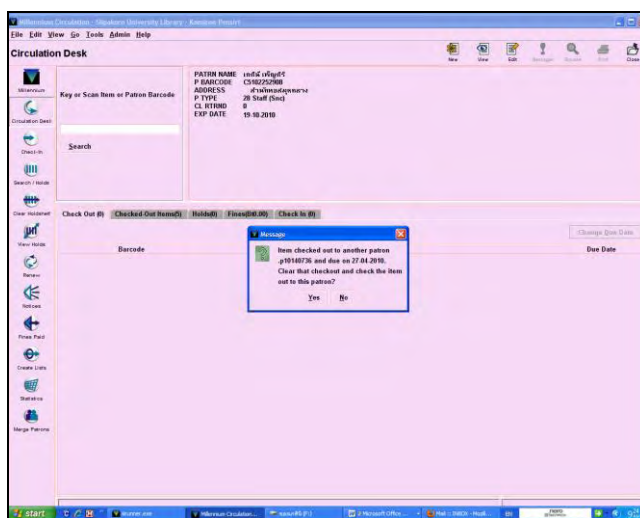
7. เขียนใบเสร็จรับเงิน ให้ผู้ใช้บริการตามจำนวนเงิน แล้วกด OK จะปรากฏรูปใบเสร็จรับเงิน แจกชื้อหนังสือ ค่าปรับทั้งหมด



8. แล้ว กด OK รายการ Fine จะหายไป แล้วจึง Close เพื่อปิดหน้าจอผู้ใช้บริการรายนี้

การยืมต่อโดยผู้ให้บริการ : ผู้ให้บริการคนใหม่เสียค่าปรับ

1. กรณีนี้ผู้ให้บริการนำหนังสือของเพื่อนมาเพื่อจะยืมต่อและเสียค่าปรับให้เพื่อน
2. สแกนบาร์โค้ดหนังสือที่จะยืมต่อ จะปรากฏ ดังภาพ จะขึ้นข้อความดังนี้ ” หนังสือเล่มนี้มีคนอื่นยืมอยู่และเกินกำหนดส่ง จะให้คนใหม่ยืมหรือไม่” จะต้องตอบ **NO** เพื่อสแกน check in ก่อน



3. จากข้อ 2 นำหนังสือดังกล่าว มา สแกนรับคืนและขั้นตอนในการเสียค่าปรับ
4. สแกนบาร์โค้ดบัตรผู้ใช้ที่ต้องการยืมหนังสือเล่มนั้นต่อ ตามขั้นตอนการยืมปกติ

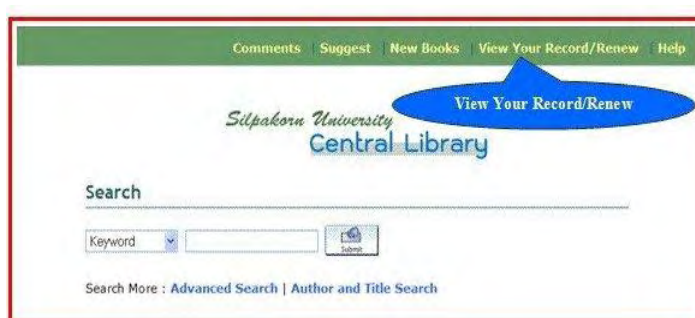
ข้อพึงปฏิบัติ

1. หากผู้ให้บริการแจ้งภายหลังที่เจ้าหน้าที่มารับคืนไปแล้วว่า ต้องการยืมต่อ อย่าอารมณ์เสีย ให้บอกผู้ใช้ว่าครั้งต่อไปให้แจ้งล่วงหน้า เพราะเขาอาจไม่ตั้งใจ หรือตัดสินใจในวินาทีนั้น และครั้งนี้ให้ยืมตามปกติ
2. หากผู้ให้บริการมีหนังสือมาคืนหลายเล่ม ควรสอบถามผู้ให้บริการก่อนว่า มีหนังสือเล่มใดที่ต้องการยืมต่อ หรือคืนทั้งหมด
3. ผู้ให้บริการต้องชี้แจงเหตุผลของการยืมหนังสือที่ยืมติดต่อกันได้สามครั้งว่า หอสมุดฯ ประสงค์ให้หนังสือเล่มดังกล่าวเข้ามาหมุนเวียนบนชั้นให้ผู้ให้บริการท่านอื่นเห็น/อ่านบ้าง
4. การยืมต่อด้วยตนเอง เป็นขั้นตอนของผู้ให้บริการ ที่ผู้ให้บริการต้องศึกษาและแนะนำได้
5. หมั่นแนะนำ/แจกแผ่นปลิว เพื่อให้ผู้ให้บริการยืมต่อด้วยตนเอง
6. หนังสือที่ผู้จอง ไม่สามารถยืมต่อได้ในทุกกรณี

การยืมต่อด้วยตนเอง

เป็นทางเลือกที่ให้ผู้ใช้บริการสามารถจะยืมต่อด้วยตนเอง จากที่ไหนก็ได้ ถ้ามีคอมพิวเตอร์ การยืมต่อแบบนี้สามารถยืมต่อ ได้อีก 2 ครั้ง ซึ่งทำได้ดังนี้

1. เข้าสู่หน้าจอสืบค้นของสำนักหอสมุด ม. ศิลปากร URL : <http://Opac.lib.su.ac.th> และคลิกที่ View your Record/Renew

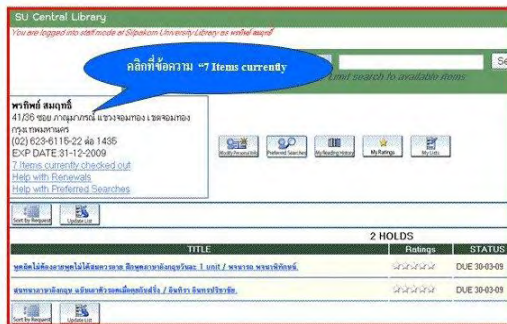


2. พิมพ์ชื่อลงในช่อง Please type your name พิมพ์รหัสลงในช่อง Please type your Barcode เมื่อพิมพ์ชื่อ และรหัสแล้ว ให้คลิกที่ปุ่ม Submit ดังภาพ

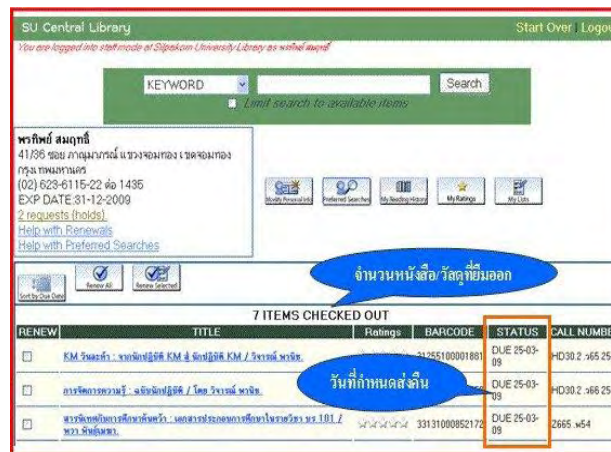


3. หน้าจอจะแสดงรายการที่ยืมไป หากไม่ปรากฏรายการหนังสือที่ยืมไปให้คลิกที่ (NO) Items currently checked out

4. จากรูป คลิกที่ 7 Items currently checked out หมายถึง จำนวนหนังสือหรือวัสดุที่ยืมไปแล้วจำนวน 7 รายการ



5. หลังจากคลิก Items currently checked out จะปรากฏรายชื่อหนังสือ/วัสดุที่ยืมไป



6. ถ้าต้องการยืมหนังสือต่อ ให้คลิกที่ช่องสี่เหลี่ยมหน้ารายการที่ต้องการยืมต่อ แล้วคลิกที่ปุ่ม Renew Select (ถ้าปุ่ม Renew All คือ ยืมต่อทุกรายการ)

RENEW	TITLE	Ratings	BARCODE	STATUS
<input type="checkbox"/>	ครอบครัวสิงห์ = Stinky family's diary / อติษฐ์ ภูวนาพันธ์ จิรวินต์ แปล.	☆☆☆☆	33254800015024	DUE 24-04-10
<input checked="" type="checkbox"/>	ข้อดีในสิ่งก่อสร้าง [computer file] = Buildings facts / สติมาจาริยาพรโดย หงษ์พิงส์วรัญช์ สยามไพศณยานนท์.	☆☆☆☆	3111150006124	DUE 22-04-10
<input checked="" type="checkbox"/>	2012 [videorecording] = 2012 วันชิงโกล / Columbia Pictures presents a Centropolis Production ; A Roland Emmerich Film ; written by Roland Emmerich & Harald Kloser ; directed by Roland Emmerich.	☆☆☆☆	3111150023367	DUE 22-04-10
<input checked="" type="checkbox"/>	ขงพพาว Photoclip [electronic resource] / ขงพพ จินดา ศิลปะยอดเยี่ยม นันทิชนันท์ ; จิรวินท์ พิณพิง, ไปรษณีย์และอำเภอลาดบัวหลวง.	☆☆☆☆	3111150001055	DUE 22-04-10
<input type="checkbox"/>	Doraemon English-Thai Comics / ผู้เรียบ: F มังโกละ ; ชัยวัฒน์ทอง แปล.	☆☆☆☆	31115002117889	DUE 04-05-10

7. เมื่อทำการยืมต่อเรียบร้อยแล้วจะแสดงวันที่กำหนดส่งเดิม และข้อความ RENEW และวันกำหนดส่งใหม่ รวมทั้งปรากฏข้อความสีแดงว่า Renewed 1 time ที่ช่อง Status จะปรากฏวันกำหนดส่งเดิม คือ DUE 25-03-09 และมีข้อความ RENEWED และ New date 07-04-09 ว่าเป็นวันกำหนดส่งใหม่ และจะมีตัวหนังสือสีแดงปรากฏข้อความ Renewed 1 time หมายถึงจำนวนครั้งที่ได้ทำการยืมต่อไปแล้ว ในที่นี้ได้ทำการยืมต่อจำนวน 1 ครั้ง

7 ITEMS CHECKED OUT				
RENEW	TITLE	Ratings	BARCODE	STATUS
<input type="checkbox"/>	KM วิชาละคำ : จากนักปฏิบัติ KM ๘ นักปฏิบัติ KM / วิจารณ์ งามนิช	☆☆☆☆☆	31255100001881	DUE 25-03-09 RENEWED Now due 07-04-09 Renewed 1 time
<input type="checkbox"/>	การศึกษารวมรัฐ : ฉบับนักปฏิบัติ / โศภ วิจารณ์		22658	DUE 25-03-09 RENEWED Now due 07-04-09 Renewed 1 time

แสดงข้อความ RENEW และวันที่กำหนดส่งใหม่

8. เมื่อ ยืมครบ 3 ครั้ง ตามระเบียบหอสมุด จะขึ้นข้อความสีแดงว่า TOO SOON TO RENEW
ดังนี้

<input type="checkbox"/>	วิทยาศาสตร์สำหรับสังคมและวิชาชีพ = Quiz science common sense : Disease Bacteria / เชิงและภาพ อึ้ง กวางฮอย, ติ่งฉี ตรีเทพ เกษศิริ	☆☆☆☆	31115002121281	DUE 06-05-10 TOO SOON TO RENEW
<input type="checkbox"/>	The best of Thai dishes / by Sisamon Kongpan ; Samart Sudto, Sangwan Phrathep, Photography.	☆☆☆☆	31115001980035	DUE 06-05-10 TOO SOON TO RENEW
<input type="checkbox"/>	วิษณุ วิศวกร และบุคคลสำคัญในประเทศไทย / ผู้เรียบเรียง, ธนาภิก (นามแฝง)	☆☆☆☆	31115001845410	DUE 06-05-10 TOO SOON TO RENEW
<input type="checkbox"/>	สารประสานงานบริการบัณฑิต / นิตย อดร บรรณธิการ	☆☆☆☆	31150000008339	DUE 06-05-10 TOO SOON TO RENEW

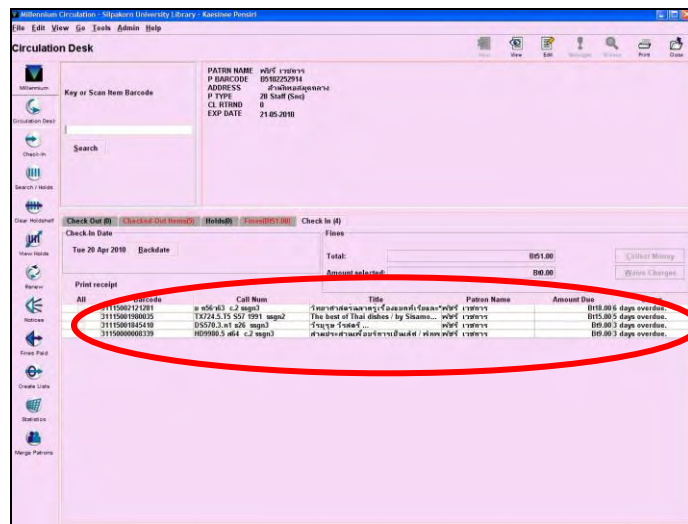
ข้อพึงปฏิบัติ

1. การยืมต่อด้วยตนเอง เป็นขั้นตอนของผู้ใช้บริการ ที่ผู้ให้บริการต้องศึกษาและแนะนำได้
2. หมั่นแนะนำ/แจกแผ่นปลิว เพื่อให้ผู้ใช้บริการยืมต่อด้วยตนเอง
3. หากผู้ใช้โทรศัพท์มาแจ้งว่าไม่สามารถยืมต่อทางออนไลน์ได้ ให้สอบถามว่าผู้ใช้บริการอยู่ในหน้าจอขั้นตอนไหน และให้แนะนำต่อ หากไม่ได้จริงๆ แจ้งว่าครั้งนี้หอสมุดฯ จะดำเนินการให้
3. หนังสือที่ผู้จอง ไม่สามารถยืมต่อได้ในทุกกรณี

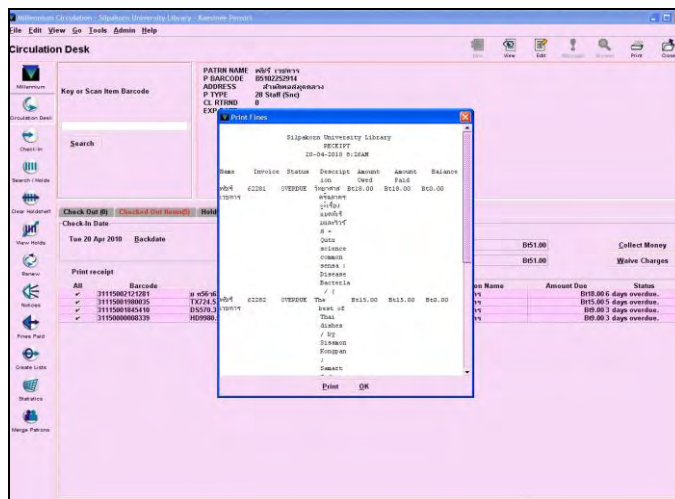
การรับคืนหนังสือ

การรับคืนหนังสือ : ทั่วไป

1. จากหน้าจอ Circulation desk ใช้ทางเลือก Check-in
2. สแกนบาร์โค้ดหนังสือที่ผู้ใช้นำมาคืน ระบบจะบันทึกการรับคืน และแสดงชื่อ นามสกุล บาร์โค้ดหนังสือ
3. ถ้าหากมีหนังสือเล่มอื่นที่รับคืนอีก ไม่ว่าจะ เป็นของผู้ใช้คนเดิมหรือผู้ใช้คนใหม่ก็ตาม สามารถ ทำรับคืนต่อไปได้ทันทีโดยไม่ต้อง Close ก่อนก็ได้
4. หากหนังสือที่ผู้ใช้นำมาคืน เกินกำหนด ระบบจะแสดงรายละเอียดของการคืน จำนวน ค่าปรับ ของหนังสือแต่ละเล่ม

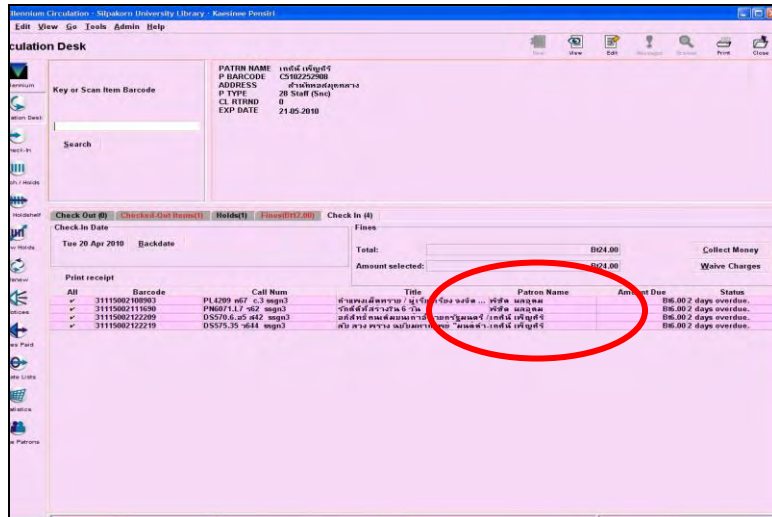


5. ดำเนินการปรับ เก็บเงินตามที่ระบบแสดง พร้อมทั้งเขียนใบเสร็จรับเงิน

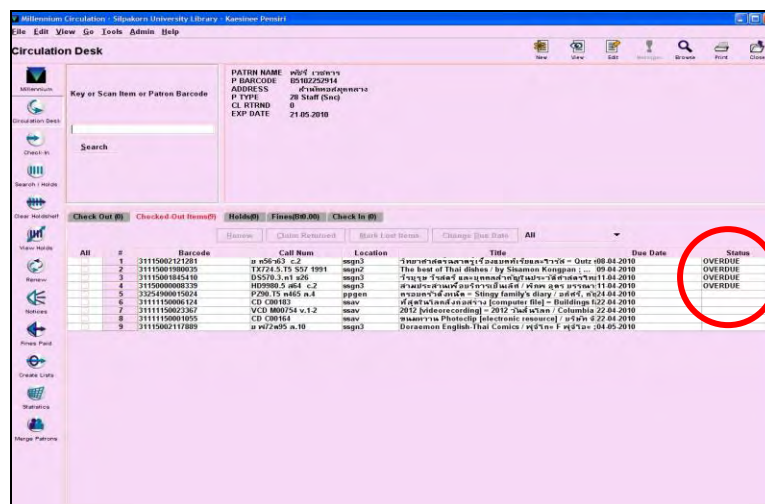


6. ประทับรับคืนที่ตัวเล่มหนังสือ

7. สามารถรับคืนหนังสือที่เสียค่าปรับฯ ในหลายๆคนได้ ถ้าผู้ใช้บริการต้องการให้ปรับรวมกัน และทำตามขั้นตอนข้อ 3-5 ได้

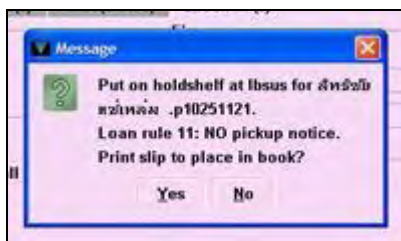


8. การรับคืนทุกครั้ง ผู้ให้บริการจะแจ้งรายการหนังสือ คงเหลือให้ผู้ใช้บริการทราบทุกครั้ง โดย ให้ผู้ใช้บริการดูรายการหนังสือคงเหลือ และถ้ามีหนังสือที่เกินกำหนดตรง check out Item จะมีสีแดง และคำว่า Overdue ต่อท้ายหนังสือที่เกินกำหนด ดังภาพ



การรับคืนหนังสือ : มีผู้จอง

1. เมื่อสแกนหนังสือคืน หากเล่มนั้นมีผู้จอง จะเกิดหน้าต่างข้อความว่า Put on holdshelf of lbsus for (ชื่อผู้จอง)



2. หาแบบฟอร์มการจองที่เรียงตามอักษรชื่อ ผู้จอง ประจำปีวันที่ได้ตัวเล่มหนังสือด้านบน พร้อม สอดใส่ในตัวเล่ม ดังตัวอย่าง

21 เม.ย. 2553	แบบจองหนังสือ	สำหรับ...
ขอสงวนพระราชวังสนามจันทร์		
วันที่ 17 เดือน 10 พ.ศ. 2553	ชื่อผู้จอง ป.ป.ป.พ.พ. สก. 02/10/10/02	รหัส 0042000
เลขที่ จากของOPAC	พ 5664 ค64	
ชื่อผู้แจ้ง น.น.ร.	ชื่อเรื่อง หนังสือสอน พจน.ศ.พ.พ.	
<input checked="" type="checkbox"/> รับหนังสือเมื่อหน้าของท่าน ปรากฏ <input type="checkbox"/>		
Ready for Pickup		
ผู้รับจอง H	วันที่ 17	ชื่อผู้รับคืนหนังสือ 013
วันที่หมดสง 01-04-10		
รับคืนวันที่ 21 เม.ย. 2553	วันที่ 17	
ผู้ส่งจอง		
<small>งานบริการยืม-คืน / 0 พ.ศ. 2545</small>		

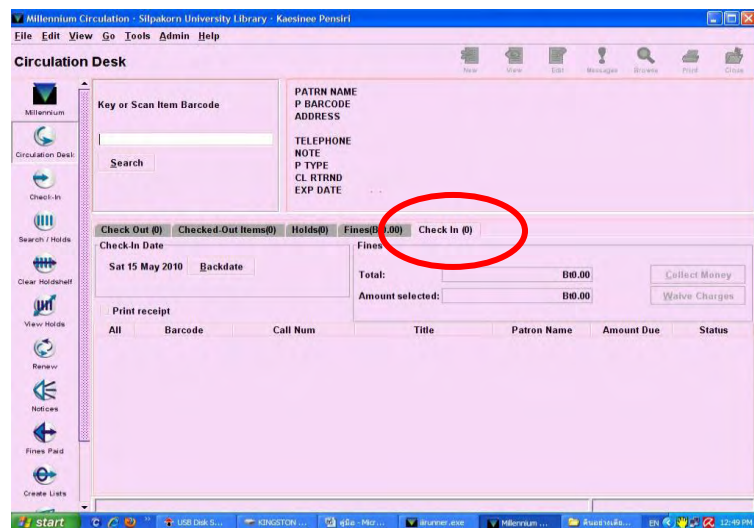
ข้อพึงปฏิบัติ

1. ตรวจสอบสภาพหนังสือที่รับคืนเช่นเดียวกับตอนที่ให้ผู้ใช้บริการยืม หากพบว่าชำรุดให้แจ้งผู้ใช้บริการ พร้อมทั้งให้เขียนแบบฟอร์มหนังสือหาย/ชำรุด
2. ขณะรับคืนหนังสือให้แจ้งผู้ใช้บริการดูข้อมูลในหน้าจอของตนเอง
3. เมื่อรับคืนเรียบร้อยแล้ว ให้ทวนอีกครั้งว่ารับคืนที่เล่ม หากมีหนังสือคงค้างให้แจ้งผู้ใช้บริการในทันที
4. ต้องยืนยันสื่อสารกับผู้ใช้จากข้อมูลการยืม/การคืนที่มีอยู่ในระบบ

การรับคืนหนังสือ : จากผู้รับคืน

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์มีการให้บริการรับคืนหนังสือทางผู้รับคืน ตามจุดต่างๆ เพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ คือที่ คณะศึกษาศาสตร์ หน้าไปรษณีย์ และหน้าหอสมุด โดยมีขั้นตอนการรับคืนดังนี้

1. เจ้าหน้าที่จะไขผู้รับคืนทุกเช้าเวลา 10.00 น. ของทุกวันทำการ
2. ตรวจสอบความถูกต้องในแบบฟอร์มกับหนังสือที่ส่งทางตู้
3. จากหน้าจอ Circulation desk ใช้เมาส์คลิกที่ Check-in สแกนหนังสือที่ได้จากจากผู้รับคืน



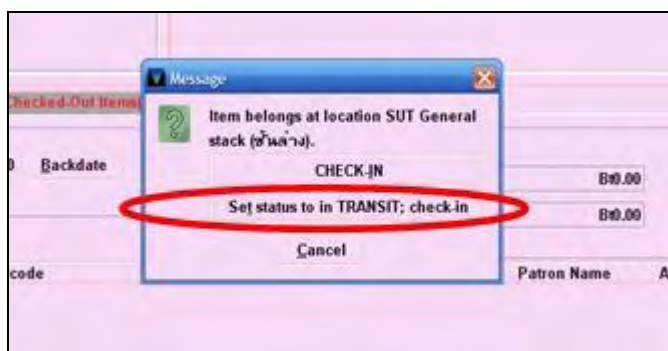
4. ลงหลักฐานการคืนในสมุด ดังรายละเอียด ถ้ามีค่าปรับ Add ไว้ ผู้ใช้บริการจะมาชำระภายหลัง

ท. น.	รายการ	ชื่อ	เลข	วันที่	จำนวน	มูลค่า	อื่น	รวม	อื่น
1. 2553	พจนานุกรม	อักษรย่อ	มีดง ๑๑	๐๙๕๐๕๗	๙ มกร ๕๓	๓ 11/5 ๐๐๐ 8๐1 919			12
		อักษรย่อ	สมิต ๑๑	๕๒๕๕๕๖๗	๙ มกร ๕๓	๐๐๐๐ 1 2๒๕			
					๒๔ มกร ๕๓	๐๐๒ 114 8๒๙			
						๐๐๐ ๐๐๐ 9455			
						๐๐1 237 912			
						๐๐2 5๐1 999			
						๐๐2 5๐๑ 53๐			
						๐๐1 656 213			
						๐๐2 5๐๗ 836			
		อักษรย่อ	วิจิตร ๑๑	47๗๕๒ ๑4	24 มกร ๕๓	๐๐๐ 236 ๐1๗			
						๐๐๐ 268 598			
						๐๐๐ 254 945			
						๐๐2 5๐9 143			
						๐๐๐ 1๐5 8๗๗			
						๐๐๐ 4๗8 932			
						๐๐๐ 234 51๗			
						๐๐2 11๐ 191			
						๐๐๐ 235 985			
1. 2553	พจนานุกรม	อักษรย่อ	วิจิตร ๑๑	๐๙51๐๐8๗	๗ มิถ ๕๓	๐๐๒ 164 76๐			
						๐๐2 112 45๗			
						๐๐๐ 512 5๐8			

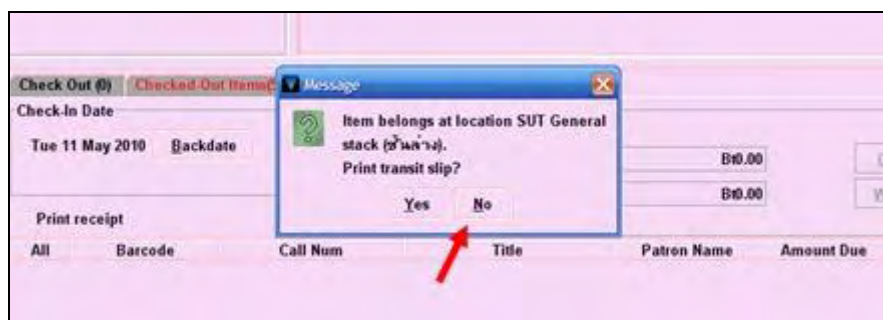
5. สแกน รับคืนหนังสือ ซ้ำอีกครั้ง

การรับคืนหนังสือ : จากวิทยาเขตอื่น

1. จากหน้าจอ Circulation Desk คลิก ที่ Check in
2. สแกนหนังสือท่าพระ/เพชรบุรี /นานาชาติ จะขึ้นข้อความ คลิกเลือกที่ Set status to in transit : check in ดังนั้นสถานะ (Status) ของหนังสือเล่มดังกล่าวที่แสดงในระบบคือ **intransit**



3. จากนั้นเกิดหน้าต่าง เพื่อให้พิมพ์สติปข้อมูลของหนังสือเล่มนี้ ให้เลือก NO



4. หากมีค่าปรับ ก็ทำตามขั้นตอนการปรับ
5. ลงบันทึกการส่งหนังสือคืนระหว่างวิทยาเขต เพื่อส่งให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการต่อไป

การตรวจสอบความถูกต้องของการรับคืนหนังสือ

เป็นการตรวจสอบความถูกต้องในการรับคืนหนังสืออีกครั้งหนึ่ง ก่อนนำขึ้นชั้น ทั้งนี้เพื่อขจัดข้อผิดพลาดระหว่างการทำงาน

การรับคืนหนังสือ : การรับคืนซ้ำ

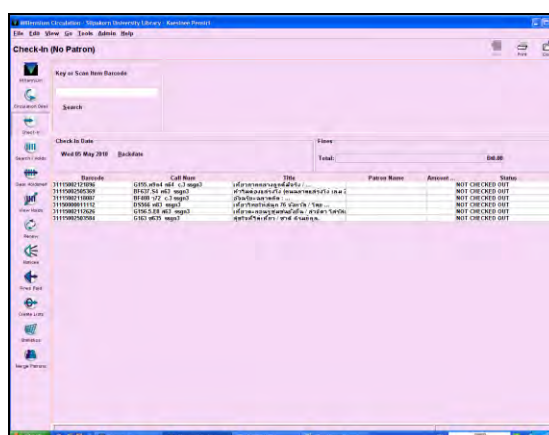
เป็นการตรวจสอบความถูกต้องในการรับคืนหนังสืออีกครั้งหนึ่งก่อนนำตัวเล่มขึ้นชั้น

1. จาก หน้าจอ Circulation desk ใช้ทางเลือก Check in
2. สแกน หนังสือที่รับคืนแล้วซ้ำอีกครั้งหนึ่ง
3. ข้อความ Item is not checked out , checked ignored ดังรูป กด OK แต่ต้องสแกน

หนังสือที่เล่ม



4. สแกนหนังสือที่รับคืนแล้วซ้ำได้หลายๆเล่ม โดยไม่ต้องกด OK อยู่ตลอดเวลา จะปรากฏดังรูป โดยมี บาร์โค้ด เลขหมู่ ชื่อหนังสือ ไม่มีชื่อคนยืม เพราะเป็นการสแกนซ้ำ และ NOT CHECKED OUT



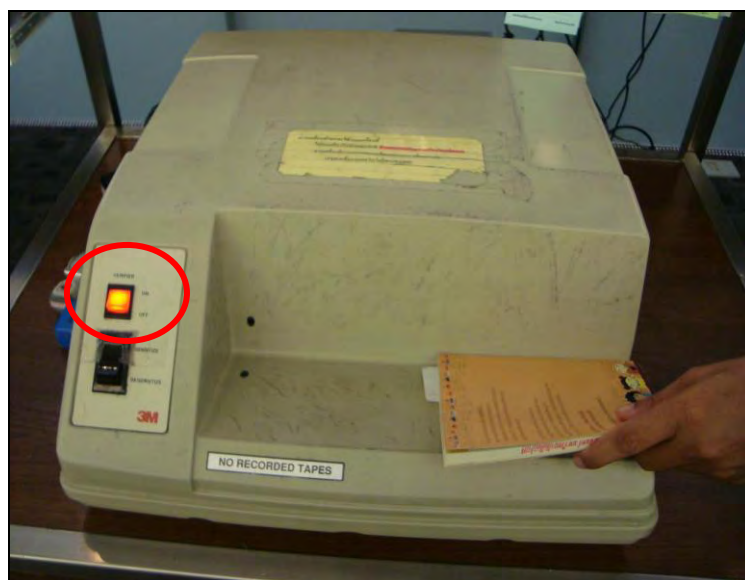
ข้อพึงปฏิบัติ

1. ไม่ควรละเลยการสแกนหนังสือซ้ำในช่วงที่ตัวเองปฏิบัติหน้าที่
2. ชั้นตอนนี้สามารถช่วยกันทำงานได้

การตั้งสัญญาณแถบแม่เหล็ก

เป็นอีกขั้นตอนหนึ่งของการระมัดระวังทรัพย์สินของหอสมุด และเป็นอีกขั้นหนึ่งที่สามารถยืนยันว่าหนังสือเล่มนั้นๆ ผ่านกระบวนการของหอสมุดฯ แล้ว

1. หนังสือทุกเล่มที่รับคืน ต้องตั้งสัญญาณหนังสือจากเครื่องตั้งสัญญาณ
2. นำตัวเล่มไปตั้งสัญญาณ รอจนสัญญาณไฟแดงขึ้น
3. นำตัวเล่มไปใส่รถเข็น ที่แยกตามประเภทหนังสือ



ข้อพึงปฏิบัติ

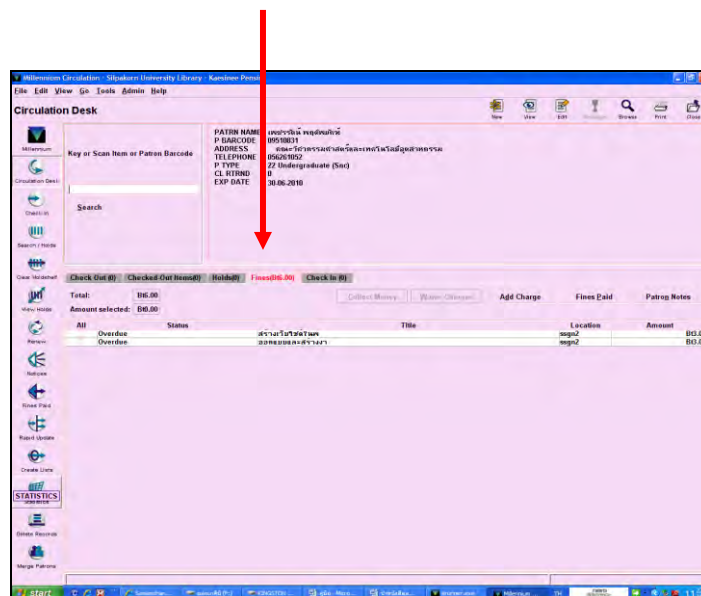
1. ต้องดูสัญญาณไฟทุกครั้งที่ตั้งสัญญาณ
2. ไม่ต้องรีบร้อน ให้ทำงานเป็นจังหวะ
3. หนังสือเล่มไหนที่ไม่แน่ใจให้ตั้งใหม่ทุกครั้ง

ค่าปรับ

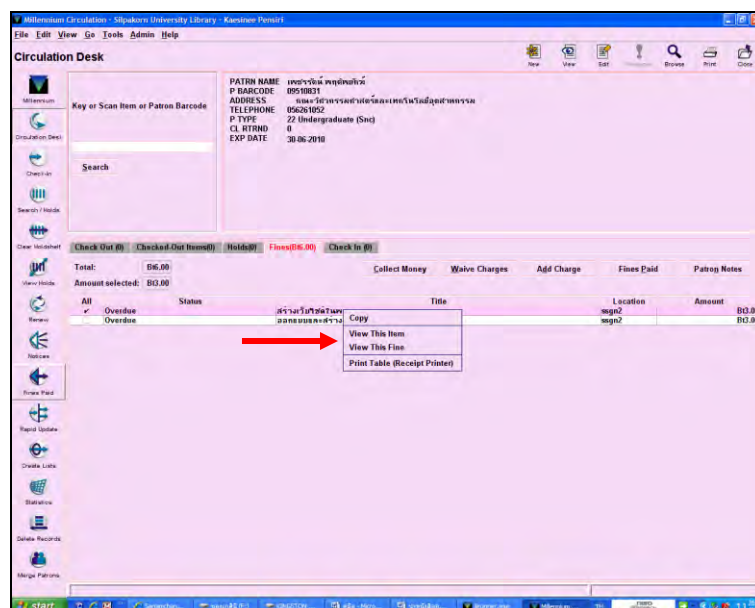
การเคลียร์ค่าปรับในระบบ (Collect money)

กรณีที่ผู้ใช้บริการมีจำนวนค้างจ่ายในระบบ เมื่อจะเก็บเงินค่าปรับที่ค้างจ่าย สามารถทำได้ดังนี้

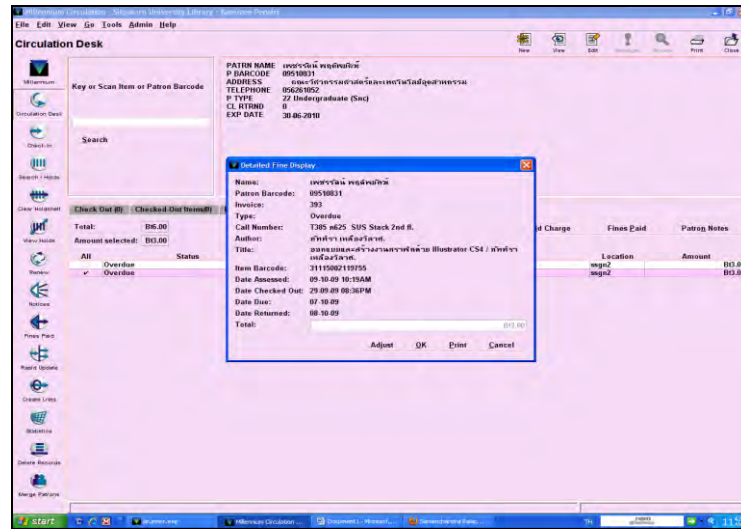
1. แถบเมนูบาร์ได้ครบตรงสมาชิกผู้ใช้บริการ หากมีค่าปรับตรง Fine เป็นตัวอักษรสีแดง แสดงว่ามีค่าปรับ คลิกที่ Fine จะมีรายการหนังสือที่คืนแล้ว และมีค่าปรับ



2. ถ้าผู้ใช้บริการสงสัยในการคืน ผู้ให้บริการสามารถดู วันที่ ที่คืนได้ว่าเมื่อไร โดยคลิกที่ All และคลิกขวา ไปที่ view Thai Fine จะปรากฏดังภาพ



4. จะปรากฏหน้าต่างแสดงวันที่ที่คืนหนังสือ



5. หรือดูหลักฐานการคืนที่สมุด

บ.ย.	หมวด	ชื่อ	วันที่	ที่คืน	วันที่	จำนวน	รวม	รวม	รวม
P.7553	บทกวี	จตุรนต์	พิมพ์	09/05/17	9 มค 17	1	2115	000	801 919
		ประจักษ์	พิมพ์	5/2/17	9 มค 17	1	000	114	839
		...	พิมพ์	000	000	9455
		...	พิมพ์	001	234	912
		...	พิมพ์	002	501	999
		...	พิมพ์	002	504	530
		...	พิมพ์	001	654	213
		...	พิมพ์	002	509	836
		...	พิมพ์	000	236	014
		...	พิมพ์	000	269	598
P.7559	บทกวี	...	พิมพ์	09/5/17	000	254	945
		...	พิมพ์	002	569	743
		...	พิมพ์	000	105	877
		...	พิมพ์	000	178	932
		...	พิมพ์	000	234	514
		...	พิมพ์	002	110	191
		...	พิมพ์	000	225	985
		...	พิมพ์	002	169	760
		...	พิมพ์	002	112	457
		...	พิมพ์	000	612	508

6. ทำตามขั้นตอนการปรับ

ข้อพึงปฏิบัติ

การทำงานกับค่าปรับหนังสือ ต้องทำอย่างระมัดระวัง

การจองหนังสือ

1. ให้ผู้ใช้บริการกรอกรายละเอียดของข้อมูลลงในแบบจองหนังสือ

ลำดับที่.....

แบบจองหนังสือ
หอสมุด พระราชวังสนามจันทร์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.254.....

ชื่อผู้จอง.....สกุล.....

รหัส.....

เลขหมู่	
จากจอOPAC	

ชื่อผู้แต่ง.....

ชื่อเรื่อง.....

รับหนังสือเมื่อหน้าจอของท่าน ปรากฏ

Ready for Pickup

ส่วนรับแจ้งหนังสือ

ผู้รับจอง.....วันที่.....

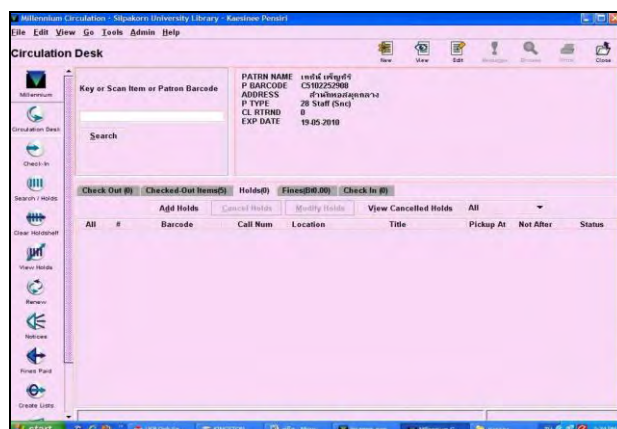
วันกำหนดส่ง.....

รับคืนวันที่.....

ผู้ทำจอง.....วันที่.....

งานบริการยืม-คืน / 6 พ.ย.2545

2. สแกนบัตรผู้ใช้บริการพร้อมตรวจสอบรายชื่อและรหัสให้ถูกต้องจะปรากฏหน้าจอ และคลิกเลือกที่ Hold ตามด้วย Add Hold

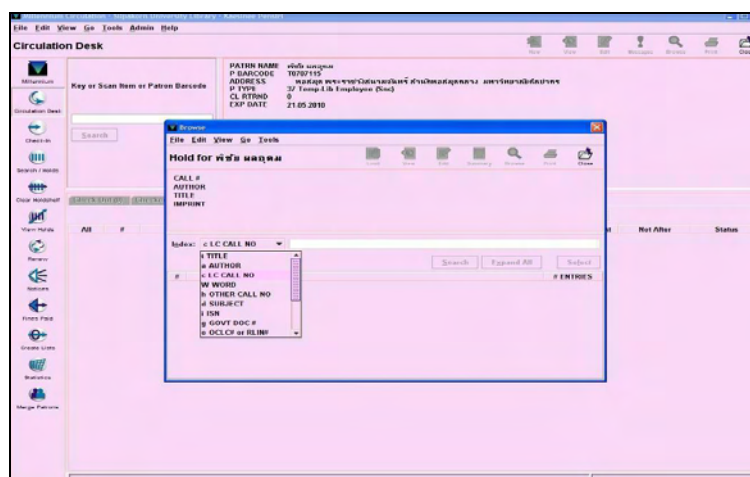


3. การค้นหาหนังสือสามารถค้นหาได้หลายทางเลือก เช่น

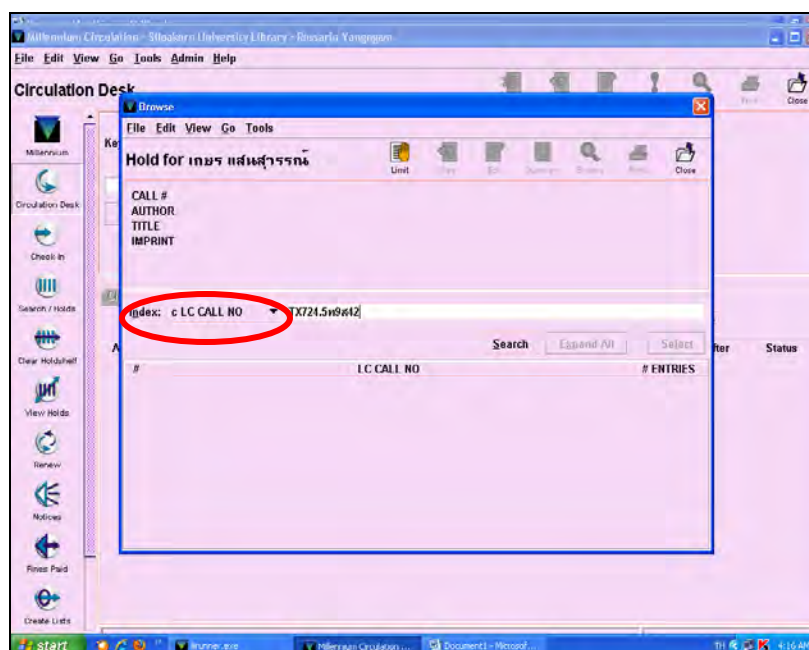
- t Title

- a Author

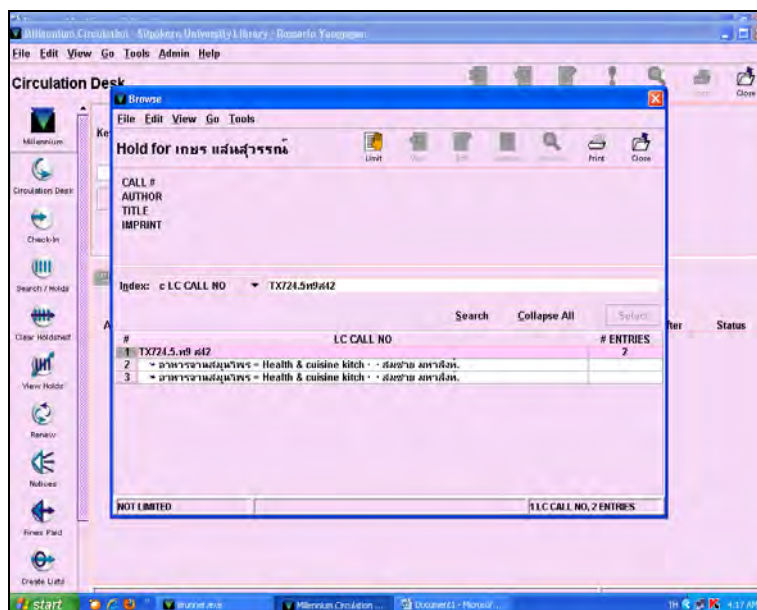
- c LC CALL NO ฯลฯ



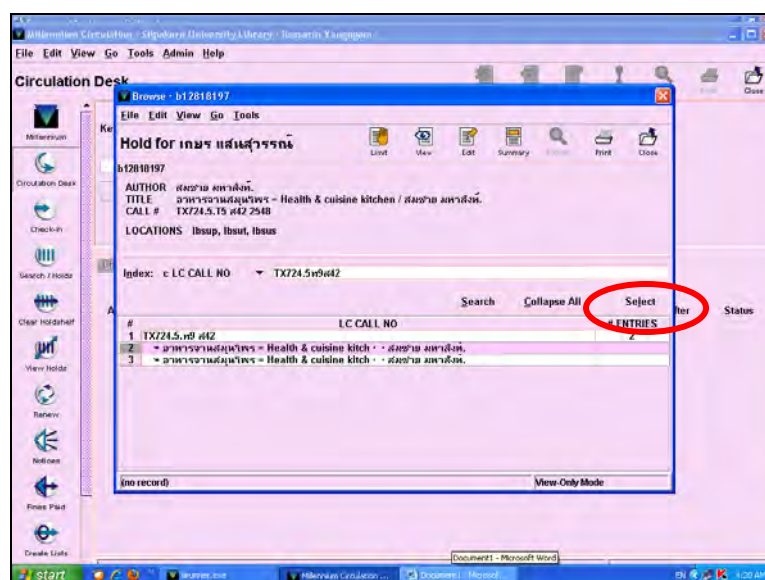
4. ในที่นี้จะใช้ทางเลือก LC CALL NO โดยใส่เลขเรียกหนังสือที่ผู้ใช้บริการรอกมาให่จากช่องเลขเรียกหนังสือ คลิกเลือกที่ Search



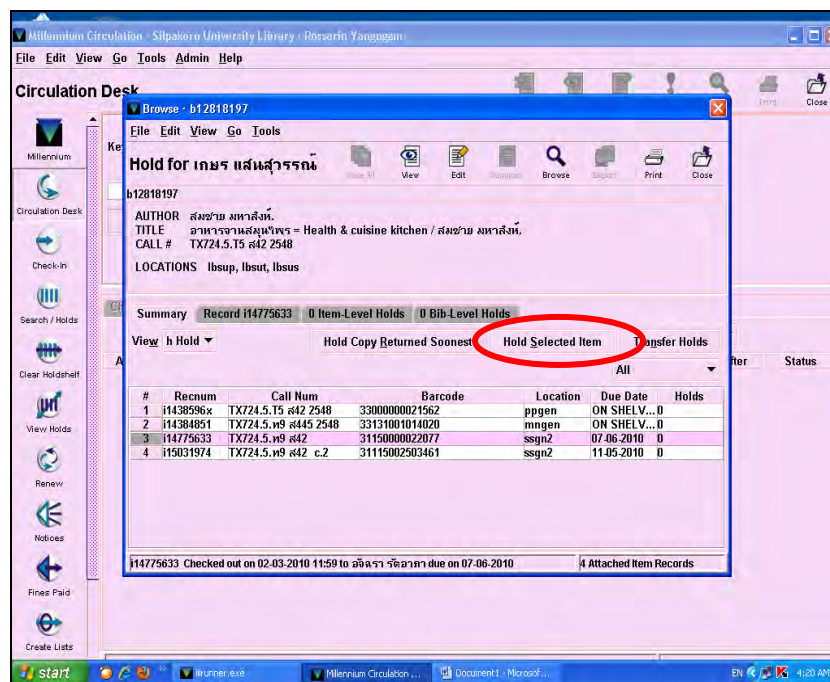
5. จะปรากฏหน้าจอแสดงรายชื่อหนังสือตามที่ค้นหา ดังภาพ



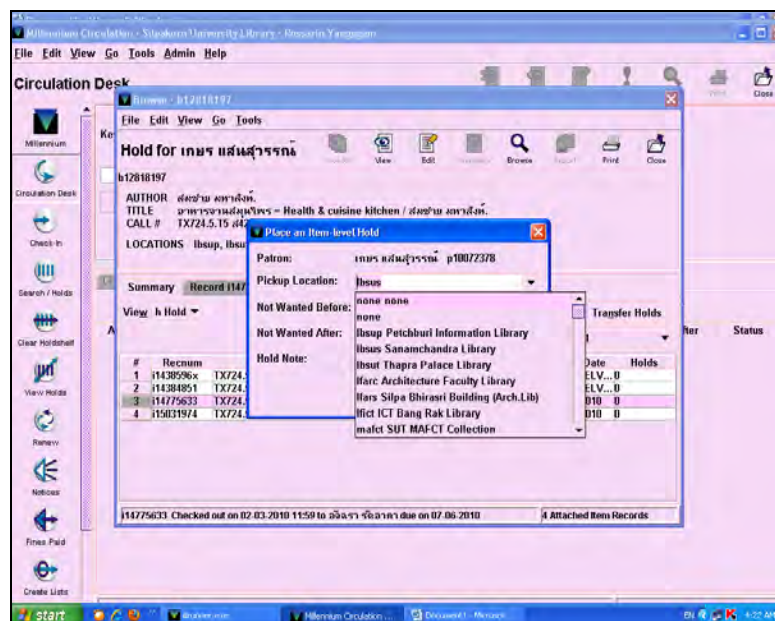
6. เลือกชื่อเรื่องและชื่อผู้แต่งที่ผู้ให้บริการต้องการ โดยคลิกเป็นแถบสี ที่ชื่อเรื่องที่ต้องการ และคลิกเลือกที่ Select และคลิกเลือกที่ Select



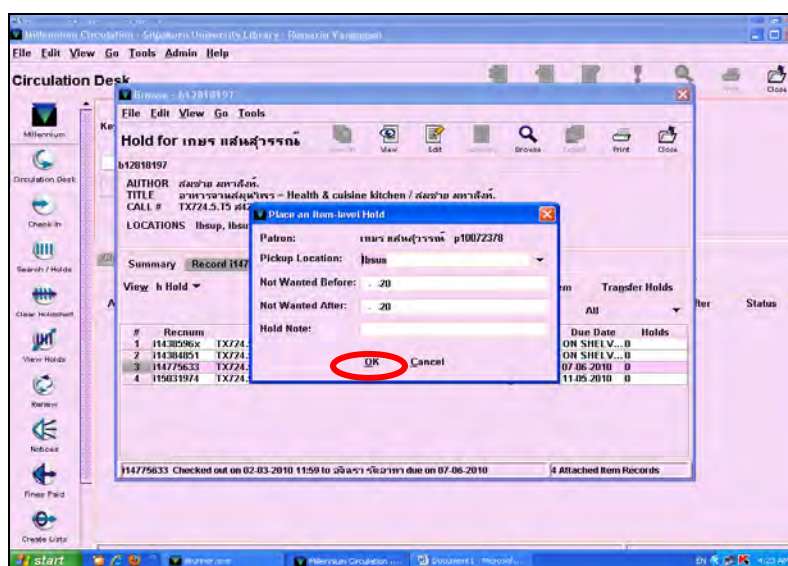
7. ปราบกฏหน้าจอนั้นคลิกเลือกเล่ม และฉบับที่ให้ตรงกับที่ผู้ใช้ต้องการ แล้วคลิกเลือกที่ Hold Selected Item



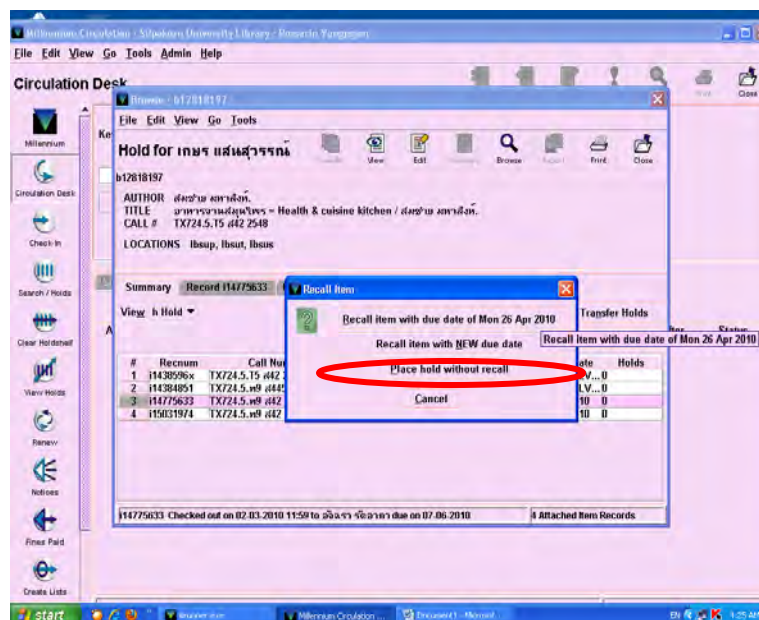
8. ปราบกฏหน้าจอ และเลือกไปที่ Ibsus Snamchandra Library



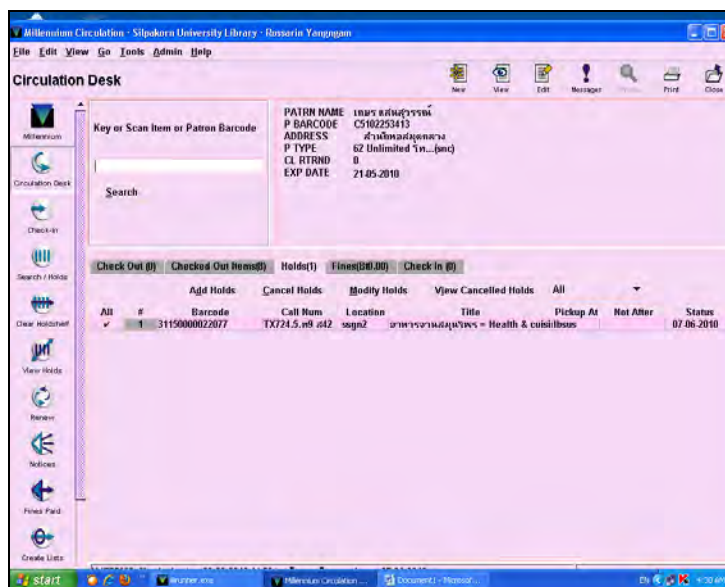
9. จะปรากฏหน้าจอ คลิกเลือก OK



10. คลิกเลือกที่ Place hold without recall ซึ่งหมายถึง ทำการจองโดยไม่ทวงหนังสือจากผู้ใช้เดิม

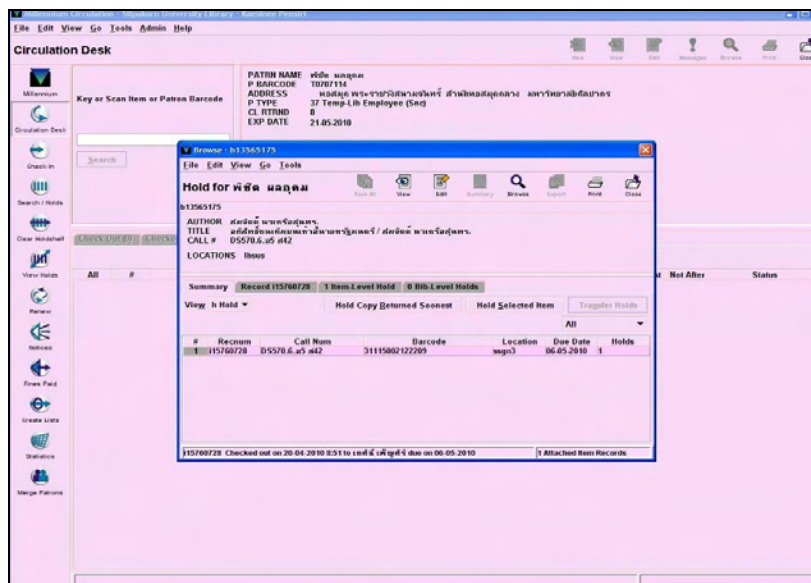


11. ได้ดังภาพ ที่ (Holds 1) ผู้ทำจองก็จะมาลงวันที่กำหนดส่งของหนังสือพร้อมลงชื่อผู้รับจองและผู้ทำจอง ลงวันที่ที่ทำจองในแบบจองหนังสือ จบขั้นตอนการจองหนังสือ ผู้ทำจองจะนำแบบจองไปเรียง ตามชื่อ ผู้จอง

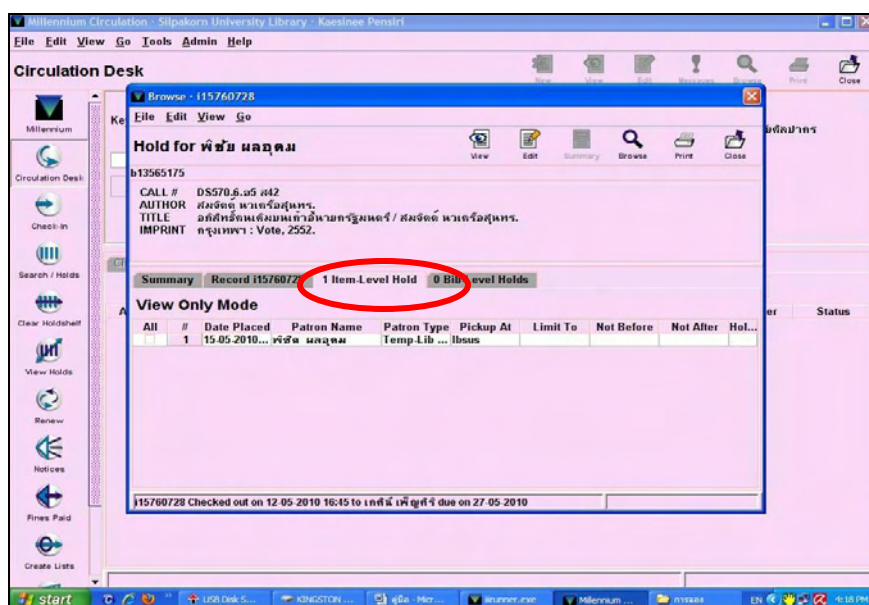


การจองหนังสือ : มากกว่าหนึ่งราย

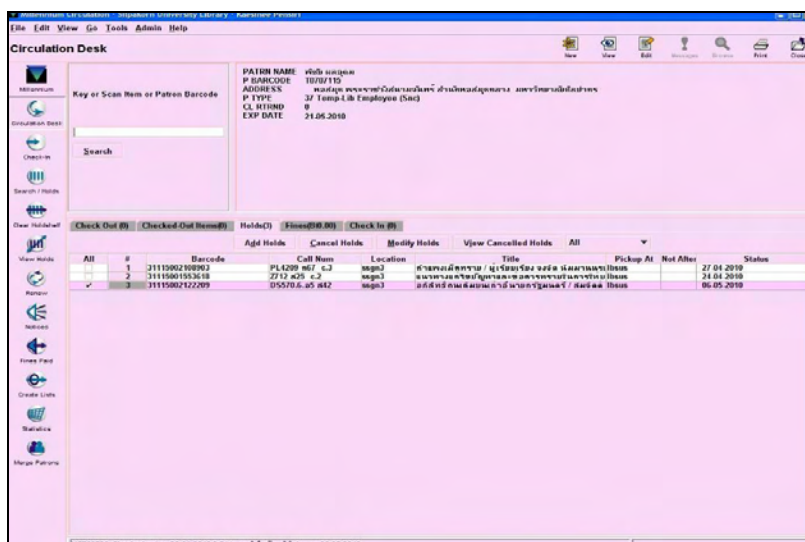
1. ทำตามขั้นตอนการจองแล้วพบว่ามียจองแล้ว 1 ราย



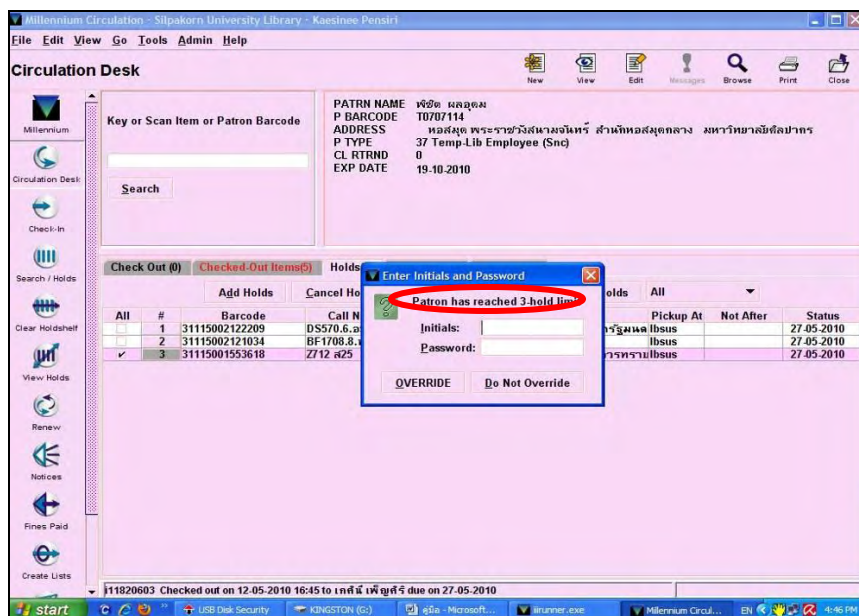
2. ก่อนทำการจองคนที่ 2 สามารถดูได้ว่า ผู้ใช้บริการคนใดจองอยู่ คลิกที่ 1 item 1 Level Hold



3. ผู้ใช้บริการสามารถจองได้ 3 เล่ม/ต่อ 1 คน หากจองครบ 3 เล่มแล้ว



4. หากเกินจำนวนที่จองได้ ไม่สามารถจะจองได้ จะปรากฏ ดังภาพ



การยกเลิกการจอง

การยกเลิกการจอง สามารถทำได้ 2 อย่าง คือ

1. หอสมุดยกเลิกการจอง เนื่องจาก หมระยะเวลาในการจองซึ่งจะเก็บตัวเล่มไว้ 3 วันหลังจาก
ได้ตัวเล่มคืนมา ซึ่งทำได้ดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการเลือกหนังสือที่ชั้นจอง โดยดูวันที่ที่ประทับไว้ด้านบนของแบบจอง
หนังสือ

21 เลข. 2553 ลำดับที่...1..

แบบจองหนังสือ

ทอมุด พระราชวังสนามจันทร์

วันที่... 17 เดือน 11 ปี 2553
ชื่อจอง... บรมมาพร สกล... อิม... อิม...
รหัส... 01-04-10
เลขที่
จากจองOPAC พ 06 64 664

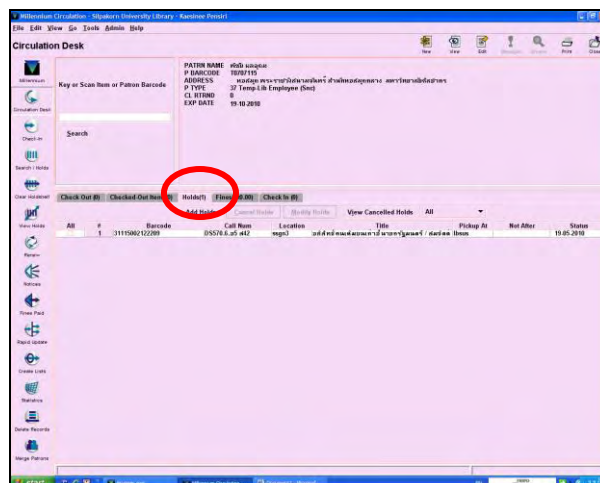
ชื่อผู้เช่า... ทอมุด
ชื่อเรื่อง... ฟ้า (เลือด) ทน (๗) วรรณ
■ รับหนังสือเมื่อหน้าจองของท่าน ปกติ ■

Ready for Pickup

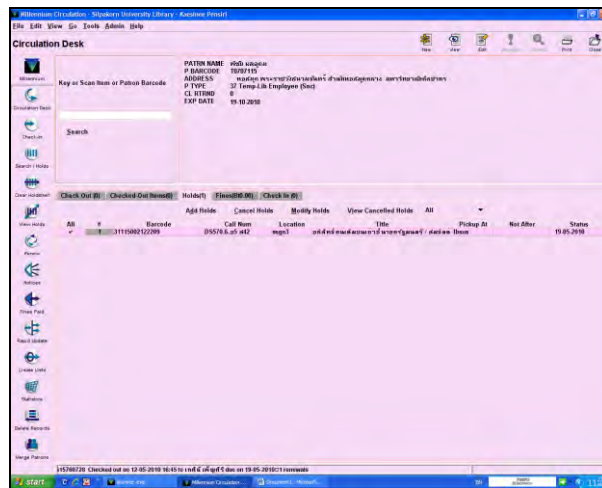
ผู้รับจอง... 17... 17... 053
วันที่กำหนดส่ง... 01-04-10
วันที่คืนหนังสือ... 27 11 2553
ผู้ทำจอง... 14... 013

งานบริการสืบค้น / 6 พ.ศ. 2545

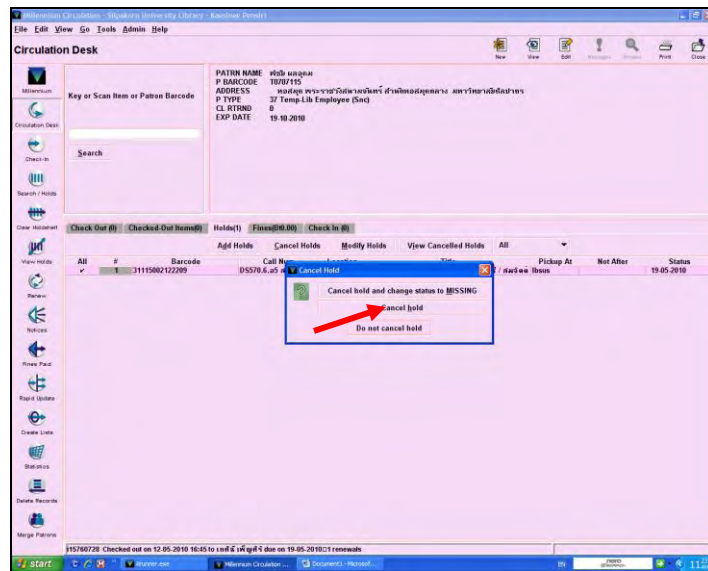
1.2 นำหนังสือจองและแบบจอง มาทำการยกเลิกการจอง โดย Key รหัสผู้ให้บริการ
ตามแบบจอง ใช้เมาส์คลิกที่ Hold เพื่อดูบาร์โค้ด ชื่อ หนังสือที่จองในระบบกับตัวเล่มจริง



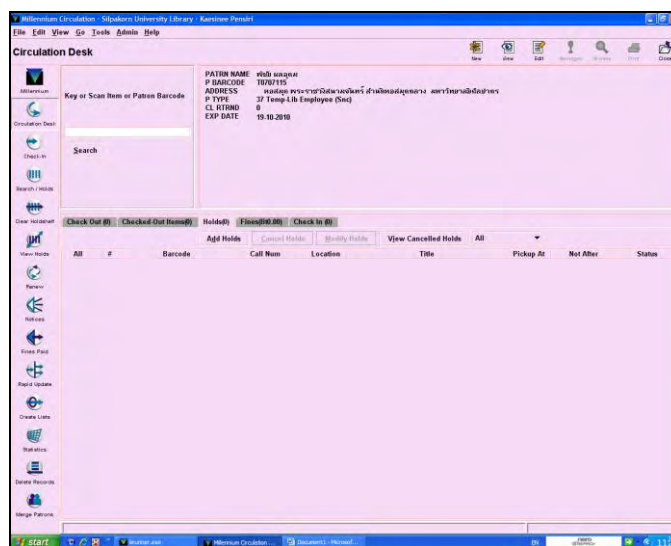
1.3 คลิกที่ All หรือแถบสีชมพู และคลิกที่ Cancel Hold จะได้ดังภาพ



1.4 จะปรากฏ หน้าจอ ดังภาพ เลือก Cancel Hold อีกครั้ง



1.5 รายการหนังสือที่จองไว้ ก็จะหายไป ดังภาพ



1.6 นำหนังสือที่ยกเลิกแล้วมาสแกนซ้ำ เพื่อดูลำดับผู้จองคนต่อไป

1.7 ถ้ามีผู้จองก็นำตัวเล่มไว้ที่ชั้นหนังสือจองพร้อมสอคแบบของหนังสือในตัวเล่ม และประทับวันที่ด้านบนในแบบจอง

1.8 กรณีไม่มีผู้จอง แยกหนังสือตามหมวดหมู่ใส่รถเข็น ก่อนส่งขึ้นลิฟต์

2. ผู้ใช้บริการแจ้งความจำนง ไม่ต้องการตัวเล่มแล้ว ทำตามขั้นตอนข้างต้น

ข้อพึงปฏิบัติ

1. การทำหนังสือจองมีหลายขั้นตอน เมื่อดำเนินการแล้ว ต้องตรวจสอบซ้ำทั้งตัวเล่มว่าถูกต้องไหม และตรงกับผู้ใช้บริการที่จองหรือไม่

2. ประทับตรา “รับคืนแล้ว” พร้อมตั้งสัญญาณ ทุกครั้ง

3. หากพบข้อความว่าเป็นหนังสือจอง ให้แยกออกมาดำเนินการทันที อย่าไปกองรวมไว้กับหนังสือที่จะนำขึ้นชั้นปกติ เพราะอาจลืมแล้วทำให้เป็นภาระของเพื่อนร่วมงาน

3. ลงนามในฐานะผู้รับจอง และทำองให้เรียบร้อย เพราะผู้ร่วมงานจะได้ทราบว่ามีการดำเนินการแล้ว ลดการทำงานซ้ำ

บทที่ 4

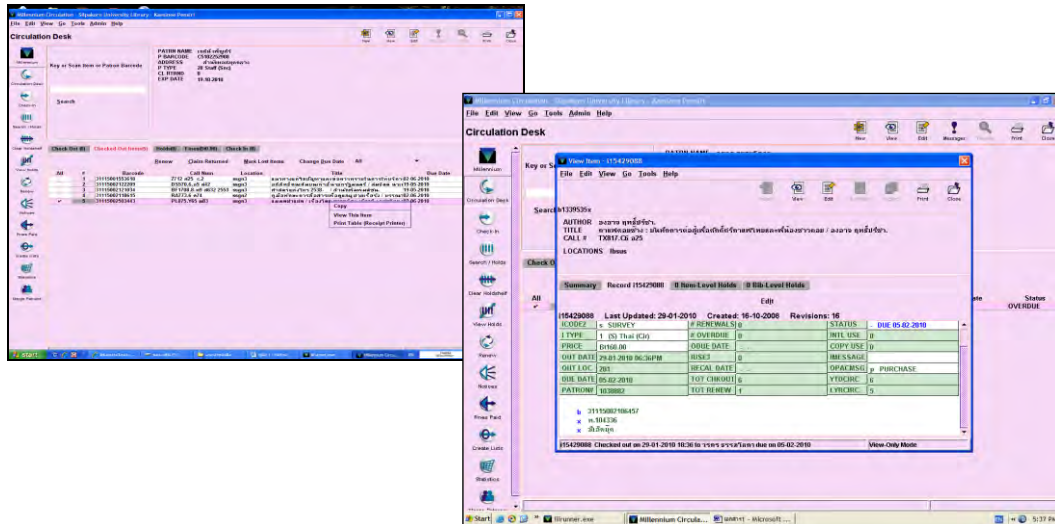
งานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการยืม-คืน

การรับแจ้งหนังสือหาย/ชำรุด

ผู้ใช้บริการแจ้งความประสงค์จะแจ้งหนังสือหาย สแกนบาร์โค้ดสมาชิก คลิกดูหนังสือที่จะแจ้ง จะเห็นว่าถ้าเกินกำหนดตรง checkout item จะมีสีแดง แสดงหนังสือที่จะแจ้งเกินกำหนด ถ้าไม่เกินกำหนดจะไม่มีสีแดง ให้ดำเนินการชดใช้ค่าปรับ จากนั้นให้ผู้ใช้บริการเขียนแบบฟอร์มแจ้งหนังสือหาย/ชำรุด ตามรายละเอียดนี้

แบบฟอร์มหนังสือหายหรือชำรุด		เลขที่.....
ส่วนรับแจ้ง		โทร
1. ข้าพเจ้า.....	รหัส.....	คณะ.....
ได้มีสิ่งพิมพ์ ดังรายการข้างล่างนี้ไปจากหอสมุดฯ และไม่สามารถนำมาคืนในสภาพเดิมได้ เพราะ <input type="checkbox"/> หาย <input type="checkbox"/> ชำรุด (ระบุสภาพ).....		
ชื่อผู้แจ้ง.....	เลขเรียกหนังสือ.....	
ชื่อเรื่อง.....	ปีที่พิมพ์.....จำนวน.....หน้า บาร์โค้ด 31115.....ราคา.....บาท	
เลขทะเบียน.....	ISBN.....	
<input type="checkbox"/> หนังสือชื่อ	<input type="checkbox"/> หนังสือปริภาค	
2. ค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง	จำนวน.....	บาท (วันกำหนดส่ง.....)
3. ค่าดำเนินการทางเทคนิค	จำนวน 100	บาท
	ลงชื่อ.....	(ผู้แจ้ง)
	วันที่.....	
<hr/>		
ส่วนรับเจ้าหน้าที่		
1. เจ้าหน้าที่ยืม-คืน รับแจ้งเรื่องวันที่.....	ลงชื่อ.....	
2. หัวหน้าฝ่ายบริการ / ผู้ช่วยบรรณารักษ์งานยืม-คืนด้านบริการพิจารณา (ครั้งที่ 1) ดังนี้		
<input type="checkbox"/> จัดหาสิ่งพิมพ์มาใส่ภายในวันที่.....		
<input type="checkbox"/> หาซื้อได้ <input type="checkbox"/> เหมือนเดิม <input type="checkbox"/> ต่างปีพิมพ์ <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....		
<input type="checkbox"/> หาซื้อไม่ได้ เพราะ.....		
<input type="checkbox"/> หมายเหตุ.....		
3. หัวหน้าฝ่ายบริการ / ผู้ช่วยบรรณารักษ์งานยืม-คืนด้านบริการพิจารณา (ครั้งที่ 2) ดังนี้		
<input type="checkbox"/> ชดใช้โดยวิธีจ่ายเอกสารพร้อมทั้งเก็บเพิ่มปกแข็ง		
<input type="checkbox"/> ชดใช้โดยเสียค่าปรับหนังสือหาย / ชำรุด เป็นเงิน.....บาท		
<input type="checkbox"/> หมายเหตุ.....		
	ลงชื่อ (หัวหน้าฝ่าย บริการ).....	วันที่.....
<hr/>		
4. เจ้าหน้าที่ยืม-คืน ตรวจสอบหนี้สินในระบบ		
4.1 ค่าปรับค้างส่ง.....บาท	ตามใบเสร็จรับเงินเล่มที่.....	เลขที่.....วันที่.....ลงชื่อ.....
4.2 ค่าดำเนินการทางเทคนิค 100 บาท	ตามใบเสร็จรับเงินเล่มที่.....	เลขที่.....วันที่.....ลงชื่อ.....
4.3 ค่าปรับหนังสือหาย/ชำรุด.....บาท	ตามใบเสร็จรับเงินเล่มที่.....	เลขที่.....วันที่.....ลงชื่อ.....
	รวมเป็นเงิน.....	บาท
4.4 ปลดข้อมูลหนังสือในระบบแล้ว	วันที่.....	ลงชื่อ.....
5. ส่งงานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุดดำเนินการ	ผู้รับ.....	วันที่.....
	ผู้ส่ง.....	วันที่.....
หมายเหตุ การส่ง - การรับ มีรายละเอียดในสมุดค่างาน เพื่อให้เป็นหลักฐาน		

1. ผู้ให้บริการตรวจสอบความถูกต้องในแบบฟอร์ม กับข้อมูลหนังสือที่จะแจ้ง เช่น ราคา บาร์โค้ด หนังสือ เลขทะเบียน แหล่งที่จะซื้อ คลิกที่รายการหนังสือให้เป็นแถบสี และคลิกขวา เลือก view thai item



2. นำแบบฟอร์มแจ้งหายนี้ ลงลำดับเลขที่ การแจ้ง ในแฟ้มการแจ้งหาย
 3. แจ้งผู้ให้บริการให้ดำเนินการเบื้องต้นโดยด่วน และให้ข้อปฏิบัติในการชดใช้หนังสือให้
 ผู้ใช้บริการทราบ ดังตัวอย่าง พร้อมทั้งนำแบบฟอร์มเสนอหัวหน้าฝ่ายบริการเพื่อพิจารณาต่อไป

ข้อพึงปฏิบัติ

1. ผู้ให้บริการต้องช่วยผู้บริการตรวจสอบข้อมูล พร้อมทั้งพยายามหาข้อมูลใส่ให้ครบทุกช่อง
2. แจ้งให้ผู้บริการกลับไปหาตัวเล่มใหม่อีกครั้ง หรือให้ผู้บริการไปหาซื้อตัวเล่มมาชดใช้
3. ลงนามในแบบฟอร์มแจ้งหาย/หนังสือชำรุด ให้เรียบร้อย
4. ให้ผู้อ่านคำชี้แจงเรื่องการชดใช้อย่างละเอียด มีอะไรสงสัยให้สอบถามทันที ขณะเดียวกันต้องทำความเข้าใจกับเอกสารดังกล่าวให้ถ่องแท้
5. หนังสือที่ชำรุดให้แยกไว้ หากผู้บริการนำตัวเล่มกลับไปให้แจ้งไว้ในแบบฟอร์มฯ ด้วย

การทำบัตรสมาชิกหอสมุดฯ

ฝ่ายบริการมีผู้รับผิดชอบในการทำบัตรสมาชิก ประเภทต่างของหอสมุดแล้ว หน้าที่ของผู้ปฏิบัติอื่นคือ ต้องรู้จักว่ามีบัตรประเภทอะไร มีวิธีการรับข้อมูลเบื้องต้น และส่งมอบบัตรให้ผู้ใช้บริการอย่างไร

1. ประเภทของบัตรสมาชิก

1.1 บัตรสมาชิก PULINET

1.2 บัตรสมาชิกหอสมุดสำหรับอาจารย์-พนักงาน. และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย รวมทั้งนักเรียน พสวท.

1.3 บัตรสมาชิกบุคคลภายนอกรายปี

2. หลักฐานการทำบัตร

2.1 รูปถ่ายปัจจุบันขนาด 1 นิ้ว 2 รูป

2.2 หนังสือรับรองจากต้นสังกัดสำหรับข้อ 1.2

3.3 สำเนาบัตรประจำตัว สำหรับข้อ 1.3

3. หมายเลขโทรศัพท์ หรือช่องทางการสื่อสารต่างๆ เพื่อการติดต่อกลับ

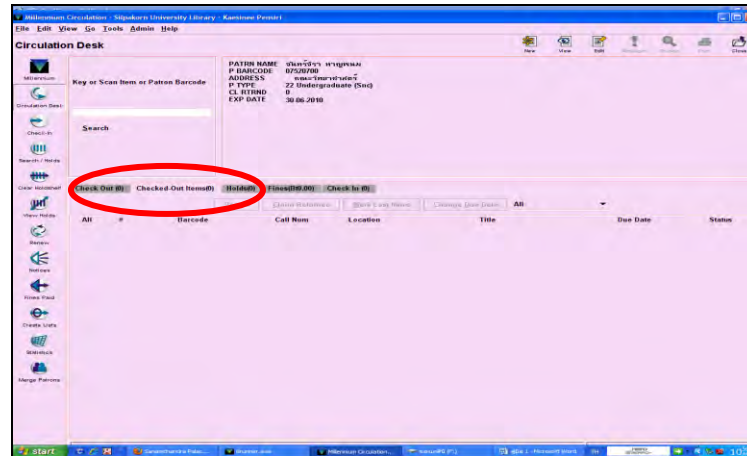
4. การส่งมอบบัตรให้ผู้ใช้บริการ ให้ลงในสมุดลงนามรับบัตร

ข้อพึงปฏิบัติ

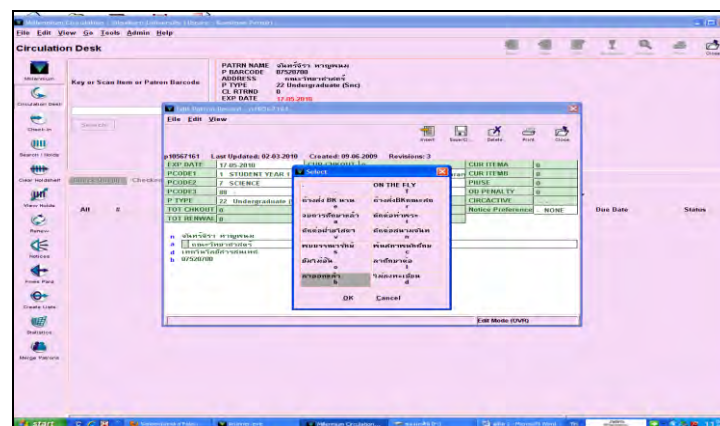
กรณีที่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยศิลปากรที่มีสิทธิการยืมหนังสือ ให้อนุโลมให้ยืมหนังสือ ณ วันที่มาติดต่อได้ ด้วยการเพิ่มข้อมูลของผู้ใช้บริการลงในระบบ ทั้งนี้ขอให้โน้ตแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบด้วย

การตรวจสอบหนังสือ

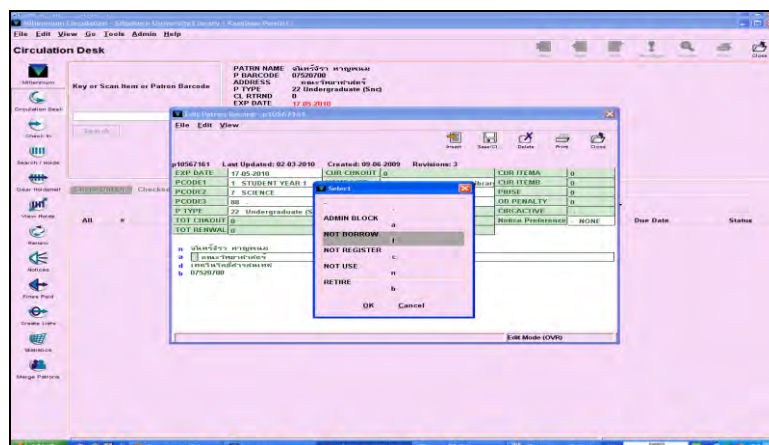
1. นักเรียนและนักศึกษาทุกระดับ เมื่อมีข้อมูลมาผู้ให้บริการตรวจสอบกับระบบทันที



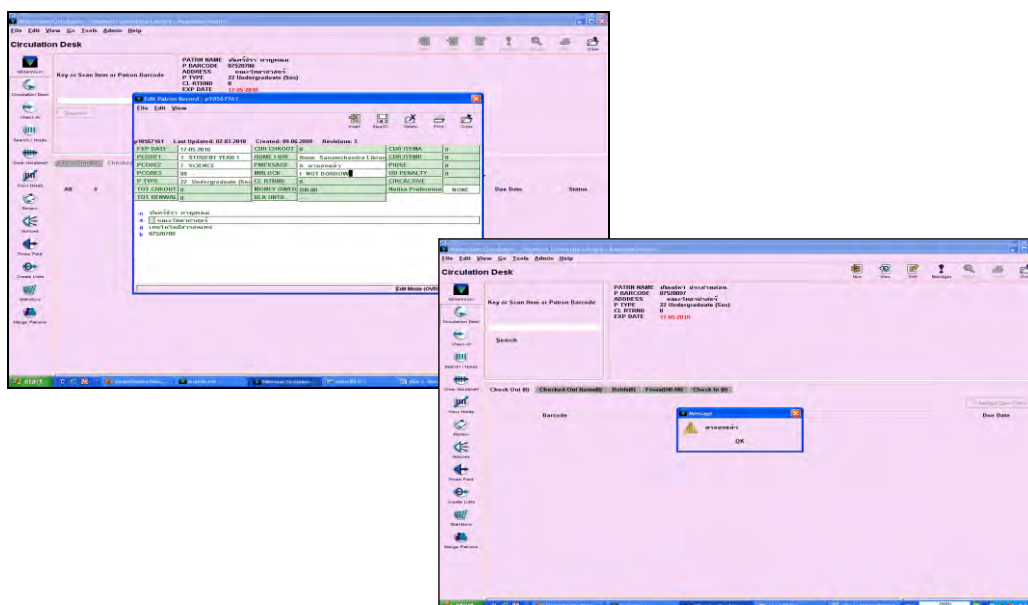
2. คลิกที่ Edit เพื่อแก้ไขวันหมดอายุสมาชิก Exp Date โดยให้ใส่วันที่ตรวจสอบ แล้วดับเบิลคลิกที่ PMESSAGE ดังภาพ เลือกช่อง ลากออกแล้ว กด OK



3. ดับเบิลคลิกที่ MBLOCK จะได้ดังภาพ และคลิกที่ NOT BORROW กด OK



4. จะได้ข้อมูล ดังนี้ และ Save



5. ลงหลักฐานในสมุด

ชื่อบุคคล	ชื่อ - นามสกุล	รหัส	ภาคเรียนที่เรียน	สอบ	ผล	หมายเหตุ
17	พ.ศ. 2553 มีดัดดา - ปิ่นลาภ (พ.ศ. ๒๕๕๔)	07820097	ตรวจสอบต้นในถิ่น	✓		พบ
17	พ.ศ. 2553 พิศนังฉวี - รัชชพร	07820100	ตรวจสอบต้นในถิ่น	✓		พบ
18	พ.ศ. 2553 พงษ์พัฒน์ - พิศนังฉวี	10520034		✓		พบ
	ธีรพัฒน์ - พิศนังฉวี	10948654		✓		พบ
	พวงมาลา - สมิตทิพย์	00101647		✓		พบ
18	พ.ศ. 2553 พิศนังฉวี - รัชชพร	07820097		✓		พบ
	ธีรพัฒน์ - พิศนังฉวี	07820098		✓		พบ
	ธีรพัฒน์ - รัชชพร	08820055		✓		พบ
	พ.ศ. 2553 พิศนังฉวี - รัชชพร	08820016		✓		พบ
	พ.ศ. 2553 พิศนังฉวี - รัชชพร	08810160		✓		พบ
	พ.ศ. 2553 พิศนังฉวี - รัชชพร	08820055		✓		พบ
	พ.ศ. 2553 พิศนังฉวี - รัชชพร	08820097		✓		พบ
	พ.ศ. 2553 พิศนังฉวี - รัชชพร	11925034		✓		พบ

6. ส่วนนักศึกษาปริญญาโท ใช้ใบ บท 8 ทั้งนี้ให้เจ้าหน้าที่ลงนามตรวจสอบในเอกสารดังกล่าว พร้อมทั้งดำเนินการตามขั้นที่กล่าวมา และลงหลักฐานในสมุดตรวจสอบหนี้สิน

แบบฟอร์มใบตรวจสอบหนี้สิน (บท. 8) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จังหวัดปทุมธานี. ฟอร์มนี้ประกอบด้วยข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษา, ข้อมูลครอบครัว, และข้อมูลทางการเงิน. มีช่องสำหรับลงนามของนักศึกษาและเจ้าหน้าที่. ในภาพตัวอย่าง, ชื่อของนักศึกษา 'พิศนังฉวี รัชชพร' และชื่อของเจ้าหน้าที่ 'ดร. พงษ์พัฒน์ พิศนังฉวี' ถูกไฮไลต์ด้วยวงกลมสีแดง.

ข้อพึงปฏิบัติ

1. การตรวจสอบหนี้สินต้องมีความระมัดระวังทั้งในเรื่องของการทำงานกับเอกสารกับการทำงานกับระบบ
2. เมื่อแก้ไขข้อมูลในระบบแล้วให้ตรวจสอบซ้ำทุกครั้ง

การรับบริจาคหนังสือ

เมื่อมีผู้มาแจ้งความประสงค์เพื่อบริจาคหนังสือให้กับหอสมุดฯ ให้เขียนรายละเอียดในแบบฟอร์มรับบริจาคหนังสือ

แบบรับบริจาควัสดุการศึกษา	
FM-CL 02-02-_____	
1. ข้าพเจ้า นาย, นาง, นางสาว	
ขอบริจาควัสดุการศึกษาให้หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ดังนี้	
<input type="radio"/> หนังสือ	จำนวน.....เล่ม
<input type="radio"/> วัสดุใสต่างๆ (CD-ROM, DVD, เทปคาสเซ็ท, วีดีโอ)	จำนวน.....แผ่น
<input type="radio"/> อื่นๆ	จำนวน.....
และยินดีให้หอสมุดฯ ดำเนินการตามความเหมาะสม ดังนี้	
1.1 อนุญาตให้หอสมุดฯ คัดเลือกวัสดุการศึกษาที่นำมาบริจาค ตามเกณฑ์การให้บริการที่หอสมุดฯ กำหนด	
<ul style="list-style-type: none"> • หนังสือภาษาไทย ให้บริการ 1-3 เล่ม / ชื่อเรื่อง • หนังสือภาษาต่างประเทศ ให้บริการ 1-3 เล่ม / ชื่อเรื่อง 	
โปรดลงชื่อหอสมุดฯ เห็นสมควร	
1.2 กรณีที่หอสมุดฯ พิจารณาไม่นำออกบริการ ข้าพเจ้าประสงค์ให้หอสมุดฯ ดำเนินการตามเหมาะสม หรือ	
<input type="radio"/> ส่งคืนผู้บริจาค วัสดุ <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> แจ้งทางโทรศัพท์ หมายเลข..... <input type="radio"/> แจ้งทาง e-mail..... 	
<input type="radio"/> บริจาคต่อให้ท่านเสนาบดี / องค์การอื่นๆ เพื่อใช้ประโยชน์	
1.3 การตอบขอบคุณ	
<input type="radio"/> ไม่ต้องตอบขอบคุณ <input type="radio"/> ตอบขอบคุณไปที่	
<p style="text-align: center;">ในการนี้ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง ในความอนุเคราะห์บริจาควัสดุการศึกษาของท่าน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านอีก ในโอกาสต่อไป</p>	
2. ผู้รับบริจาค	
.....	
.....	
3. การดำเนินการฝ่ายบริหาร	
จำนวนที่รับ.....	ชื่อ / ราชการ.....
คัดเลือกไว้จำนวน.....	ชื่อ / ราชการ.....
ผู้ดำเนินการ.....	รับที่รับ.....

หลังจากนั้นนำหนังสือพร้อมแบบฟอร์มบริจาค ส่งฝ่าย/งานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

ข้อพึงปฏิบัติ

1. พร้อมช่วยเหลือหากมีหนังสือบริจาคจำนวนมาก
2. ต้องแสดงอาการกระตือรือร้นขอบคุณที่ผู้ให้นำหนังสือมาบริจาค

บทที่ 5

กรณีศึกษาในการให้บริการยืม-คืน

การปฏิบัติงานให้บริการยืม-คืน มีสมุดบันทึกให้เจ้าหน้าที่ได้จดเรื่องราวต่างๆ เพื่อใช้เป็นกรณีศึกษา และแก้ไขปัญหา และได้มีการปรึกษาหารืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้มีกรณีศึกษาที่น่าสนใจ คือ

เหตุการณ์

บาร์โค้ดหนังสือ (Item barcode) ซ้ำกัน จะทราบก็ต่อเมื่อผู้ใช้บริการนำหนังสือนั้นมายืมระบบจะแจ้งให้ทราบว่า พบหนังสือรายการที่มีเลขบาร์โค้ดตัวเดียวกัน 2 รายการ เช่น บาร์โค้ดหมายเลข 31115002115713 เป็นบาร์โค้ดของหนังสือเรื่องผีหลอกวิญญาณหลอน และวิชาบูชา

แนวทางปฏิบัติ

1. ในเวลาราชการ ส่งให้ฝ่ายวิเคราะห์ฯ ดำเนินการแก้ไข
2. นอกเวลาราชการ
 - ผู้ให้บริการจะให้ยืมโดยระบบมือ
 - จดรายละเอียดให้ฝ่ายวิเคราะห์ฯ ดำเนินการ
 - เมื่อได้ข้อมูลจากฝ่ายวิเคราะห์ฯ จึงป้อนข้อมูลที่ถูกต้องใส่ในข้อมูลผู้ยืม

เหตุการณ์

หนังสือรายการเดียว ดิจบาร์โค้ด 2 ที่ จะทราบเมื่อผู้ใช้บริการนำหนังสือมายืมเช่นกัน ผู้ให้บริการไปสแกนบาร์โค้ดที่ไม่ได้เชื่อมโยงกับระบบทำให้ไม่มีข้อมูลหนังสือ จึงได้ค้นหาบาร์โค้ดที่ถูกต้อง

แนวทางปฏิบัติ

1. ตรวจสอบรายการ (item record) ของหนังสือนั้น โดยดูว่าหนังสือนั้นดิจบาร์โค้ดเลขใด
2. ดิจบาร์โค้ดที่ไม่ตรงกับรายการออกจากตัวเล่ม
3. ตัวเล่มให้ผู้ใช้บริการยืม
3. ส่งบาร์โค้ดที่ดึงออกให้ฝ่ายวิเคราะห์ฯ

เหตุการณ์

มีค่าปรับไม่ควรจะเกิดขึ้น เมื่อผู้ใช้บริการมาคืนหนังสือ อาจเกิดจาก

- ประทับวันกำหนดส่งผิด
- แจ้งประสงค์การยืมต่อและทำรายการ ไม่หมด
- บัตรใกล้หมดอายุการยืม เวลามายืมคิดว่ายืมได้ 7,15 วัน

แนวทางปฏิบัติ

การให้ยืมแต่ละครั้งควรดูวันกำหนดส่งในระบบให้ถูกต้องก่อนประทับวันกำหนดส่งในตัวเล่ม หรือแจ้งผู้ใช้บริการทุกครั้ง

เหตุการณ์

การยืมในระบบแจ้งว่าไม่พบระเบียบผู้ใช้บริการที่ระบุไว้นี้ ซึ่งอาจเกิดจาก เป็นนักศึกษาใหม่ ปี 1 ภาคการศึกษาที่ 2 (เป็นภาคเรียนแรกของนักศึกษา) ยังไม่มีข้อมูลในระบบแต่ได้บัตรนักศึกษาแล้ว

แนวทางปฏิบัติ

ตรวจดูหลักฐานในภาคการศึกษาปัจจุบัน แล้วจึงสร้างระเบียบใหม่ให้ผู้ใช้ แต่ถ้าไม่สามารถ Key ได้ให้เขียนข้อมูลลงของผู้ใช้และข้อมูลหนังสือที่จะยืมลงในแบบฟอร์มก่อน

เหตุการณ์

นักศึกษาสาขาวังท่าพระและวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เมื่อสิ้นภาคการศึกษาของแต่ละภาค ไม่มีการต่อบัตรการยืม ทำให้เวลามายืมหนังสือที่หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ไม่สามารถยืมได้

แนวทางปฏิบัติ

- ให้นักศึกษา นำหลักฐานมาให้ดู
- ดูจากรหัสนักศึกษาก่อนว่า เป็นนักศึกษาที่จะจบการศึกษาและมีหนี้สินหรือไม่
- โทรศัพท์แจ้งไปยังวิทยาเขตนั้นๆ

เหตุการณ์

ข้อมูล Inuse อาจเกิดจาก ในการยืม (คนเดิม) เมื่อเสร็จหน้าจอแล้วไม่ได้ Close สแกน บัตร ผู้ใช้คนเดิมเข้าไปอีก จึงเกิดการ Inuse

แนวทางปฏิบัติ

- ต้องปิดหน้าจอทุกครั้ง เมื่อให้บริการแต่ละคนแล้ว
- เมื่อเกิด Inuse แล้วให้ Close ก่อนแล้วจึง สแกน ใหม่
- ถ้า Inuse ยังค้างอยู่ ให้ปลดล็อก
- หากยังคง Inuse ให้ผู้ใช้บริการเขียนข้อมูลลงแบบฟอร์ม แล้วยืมด้วยระบบมือก่อน

เหตุการณ์

มีค่าปรับเกิดขึ้น เมื่อผู้ใช้ส่งคืนหนังสือตามวันกำหนดส่งที่ประทับที่ตัวเล่ม อาจเกิดจาก

1. Exp date ผู้ใช้บริการหมดอายุก่อนวันกำหนดส่งของหนังสือ ผู้ใช้จะยืมหนังสือได้ในระยะเวลาสั้นกว่าจำนวนการยืมจริง แต่ผู้ให้บริการเข้าใจว่ายืมได้ตามสิทธิ จึงไม่ได้ตรวจสอบ
2. วันกำหนดส่งในตัวเล่มกับระบบไม่ตรงกัน อาจเกิดจากประทับวันกำหนดส่งผิดประเภท
3. มีค่าปรับค้างในข้อมูลผู้ให้บริการ อาจเกิดจากผู้ใช้งานแจ้งการยืมต่อ และลืมเคลียร์ค่าปรับออก

แนวทางปฏิบัติ

1. เมื่อ Exp date ใกล้เคียงแจ้งผู้ใช้ทุกครั้งเมื่อมีการยืม
2. ตรวจสอบวันกำหนดส่งในระบบให้ถูกต้อง ก่อนประทับวันกำหนดส่ง
3. ระวังการเคลียร์ค่าปรับ

เหตุการณ์

หนังสือของหลุดไปอยู่บนชั้นทั่วไป

แนวทางปฏิบัติ

เมื่อพบว่าหนังสือเล่มไหนมีคนจอง ให้แยกไว้ต่างหากหรือหาใบจองสอดไว้ในตัวเล่มเลย

เหตุการณ์

หาตัวเล่มหนังสือไม่พบ ขณะที่ WebOPAC แจ้งว่าอยู่บนชั้น

แนวทางปฏิบัติ

ให้เขียนแบบฟอร์มการหาตัวเล่มไม่พบ และมาติดตามผลภายหลัง

เหตุการณ์

การประทับ “ รอยคราบเปื้อนหรืออื่นๆ ” ประทับแล้วมองไม่เห็น และไม่ลงชื่อ

แนวทางปฏิบัติ

ประทับในบริเวณที่มองเห็นอย่างชัดเจนพร้อมทั้งลงชื่อผู้ดำเนินการ

เหตุการณ์

การให้บริการคนเดียว ทำให้คิวยาว

แนวทางปฏิบัติ

ทำตามคิว หากรู้สึกเหนื่อยให้พักถึงตอนที่ไม่มีผู้ให้บริการ

เหตุการณ์

การรับเวรปฏิบัติงานล่วงเวลา

แนวทางปฏิบัติ

ต้องรับก่อน 15 นาที เพื่อให้ผู้ให้บริการคนเดิมได้เคลียร์งานที่ค้างให้เรียบร้อย

เหตุการณ์

นาฬิกาไม่ตรง

แนวทางปฏิบัติ

ควรตั้งนาฬิกาในชั้นต่างๆให้ตรงกัน เมื่อใดที่พบขอให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องทันที

เหตุการณ์

หนังสือที่ยืมที่ Shelf check ยืมไม่ได้ นักศึกษาจะวางไว้ที่รถเข็น

แนวทางปฏิบัติ

ทั้งนี้ให้เจ้าหน้าที่บริการยืมคืนนำหนังสือดังกล่าวสแกน

เหตุการณ์

หัวหน้าเวรมาช่วยในช่วงพัก แต่ไม่มี Password ให้

แนวทางปฏิบัติ

หัวหน้าเวรมีหน้าที่ช่วยเหลือในหน้าที่อื่นๆด้วย การให้ Password กับคนจำนวนมากๆ ทำให้ยากต่อการตรวจสอบ

เหตุการณ์

ช่องที่ประทับใบกำกับคส่งหมด ประทับวันกำหนดซ้ำจนมองไม่เห็น

แนวทางปฏิบัติ

คิดใหม่ เพื่อไม่ให้เป็นการระเพื่อนร่วมงาน

เหตุการณ์

ที่ สแกน บัตรบริเวณ ตรวจสอบเข้า ชื่อกับรูปไม่ตรงกัน

แนวทางปฏิบัติ

จดไว้ และส่งให้ผู้รับผิดชอบแก้ไขเป็นรายๆไป

เหตุการณ์

ที่ สแกน บัตร บริเวณตรวจทางเข้า จบการศึกษา ยังเข้าได้

แนวทางปฏิบัติ

ควร lock หลังจากรับปริญญาแล้ว 1 เดือน

เหตุการณ์

บริเวณคูทีวี หนังสือพิมพ์ ทานขนมได้หรือไม่

แนวทางปฏิบัติ

ได้

รายชื่อที่ปรึกษาและคณะทำงาน

ที่ปรึกษา

นางสมปอง มิสสิตะ

คณะทำงานการจัดการความรู้

1. นางสาวเกศินี	เพ็ญศิริ	หัวหน้าคณะทำงาน
2. นางสาวบรรจง	รุ่งแผน	คณะทำงาน
3. นางสาวรุ่งทิวา	ฝ้ายดี	คณะทำงาน
4. นางพนิดา	จุมศรี	คณะทำงาน
5. นางนัยนา	สุคนธ์มณี	คณะทำงาน
6. นางเกษร	แสนสุวรรณ	คณะทำงาน
7. นายสมบูรณ์	กลิ่นทอง	คณะทำงาน

ผู้จัดบันทึกและเรียบเรียง

นางสาวเกศินี เพ็ญศิริ

ผู้ให้ข้อมูล

1. นางสาวบรรจง	รุ่งแผน
2. นางสาวรุ่งทิวา	ฝ้ายดี
3. นางพนิดา	จุมศรี
4. นางนัยนา	สุคนธ์มณี
5. นางเกษร	แสนสุวรรณ
6. นายสมบูรณ์	กลิ่นทอง