

แนวปฏิบัติในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับยืม-คืนและค่าปรับ

ประเด็นที่ 1 ปัญหาการส่งหนังสือคืน ไม่หลุดจาก List of Loan

แนวปฏิบัติ

1. เจ้าหน้าที่รับเรื่องจากผู้ใช้อย่างรวดเร็ว และดำเนินการติดตามหาตัวเล่มบนชั้น
2. กรณีพบว่า หนังสือรับคืนแล้ว ให้แจ้งผู้ยืมทราบและขอภัยผู้ใช้ในความบกพร่อง หากไม่พบตัวเล่ม แจ้งผู้ใช้ให้ค้นหาตัวเล่มที่ที่פקอีกครั้งหนึ่ง หากไม่พบ แจ้งผู้ใช้ให้รับผิดชอบ

หมายเหตุ 1. เจ้าหน้าที่ต้องมีความระมัดระวัง ละเอียดรอบคอบในการให้บริการยืม-คืน

2. ในการให้บริการต้องให้บริการอย่างสุภาพ อุดม
3. จัดปฐมนิเทศแนะนำการใช้ห้องสมุดให้แก่ผู้ใช้ที่เข้าห้องสมุดเป็นครั้งแรก เช่น นิสิตปีที่ 1 ทุก

ระดับโดยเน้นผู้ใช้ในเรื่องการยืม-คืน การคืนแล้วยืมต่อ เป็นต้น

ประเด็นที่ 2 ค่าปรับและการลดหย่อนค่าปรับ

แนวปฏิบัติ

1. แจ้งผู้ยืมทราบว่าผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางมีอำนาจลดหย่อนค่าปรับได้ โดยต้องทำบันทึกถึงผู้อำนวยการลงนามเท่านั้น
2. แจ้งผู้ยืมทราบว่า การลดหย่อนค่าปรับนั้น ค่าปรับต้องมีจำนวนเงิน 200 บาทขึ้นไป โดยจะใช้เวลา 1 วันทำการในการเสนอเรื่องให้ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางลงนาม (แต่หากผู้ใช้ที่มาชำระค่าปรับมาจากต่างจังหวัดหรือทำเรื่องลาออกก็จะพิจารณาดำเนินการให้ก่อน)
3. มีการบันทึกในระบบเพื่อแจ้งการทำรายการต่าง ๆ ในการลดหย่อนค่าปรับ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ที่รับเรื่องหรือผู้ที่มารับงานต่อ สามารถดำเนินงานได้โดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาแก่ผู้ใช้

ประเด็นที่ 3 การยืม-คืน

แนวปฏิบัติ

1. ผู้ใช้บริการไม่มีบัตรประจำตัว สามารถใช้บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรอื่น ๆ ที่มีรูปของผู้ยืมแทนได้
2. หากผู้ใช้ต้องการขอยืมหนังสือต่อหรือจองหนังสือ ให้ผู้ใช้ติดต่อที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม เพื่อบรรณารักษ์จะได้แนะนำให้ดำเนินการด้วยตนเอง

ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

24 กรกฎาคม 2563