



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ขั้นตอนการดำเนินงาน (QUALITY PROCEDURE)

ชื่อเรื่อง: บริการคืนทรัพยากรสารสนเทศ

เอกสารหมายเลข : QP-LS-07

แก้ไขครั้งที่ : 4

วันที่บังคับใช้ : 1 กรกฎาคม 2564

หน้า 1 จาก 4

บันทึกการแก้ไขเอกสาร

ลำดับที่	หน้าที่แก้ไข	ครั้งที่แก้ไข	วันที่แก้ไข	รายการแก้ไข	ใบขอแก้ไขเอกสารเลขที่
1	3	1	3 ม.ค. 55	1. แก้ไขเอกสารอ้างอิง	016/2555
2	2-3	2	1 เม.ย. 60	1. แก้ไขขั้นตอนการดำเนินงาน และ เพิ่มเติมเอกสารควบคุม	014/2560
3	2-4	3	20 มี.ค.61	1. แก้ไขขั้นตอนการดำเนินงาน 2. เพิ่มเติมเอกสารอ้างอิง และ บันทึกคุณภาพ	012/2561
4	3-5	4	1 มิ.ย.64	1. แก้ไขชื่อเรื่อง 2. ขั้นตอนการดำเนินงาน 3. เพิ่มเติมเอกสารอ้างอิง และ บันทึกคุณภาพ	014/2564

<p>จัดทำโดย</p> <p>กัญญาภัค เกตุศิริธัญ (นางกัญญาภัค เกตุศิริธัญ) ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด</p>	<p>ตรวจสอบและอนุมัติโดย</p> <p></p> <p>(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรีชา โพธิ์แพง) ผู้แทนระบบคุณภาพ</p>
---	--



### 1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการบริการคืนทรัพยากรสารสนเทศ
- 1.2 เพื่อให้ขั้นตอนการคืนหนังสือดำเนินงานชัดเจน และสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.3 เพื่อเป็นแนวทางในการติดตามการค้างส่งทรัพยากรสารสนเทศ

### 2. ขอบเขต

ครอบคลุมถึง ขั้นตอนการให้บริการคืนทรัพยากรสารสนเทศ การชำระค่าปรับเกินกำหนดส่ง และติดตามคืนทรัพยากรสารสนเทศที่ค้างส่ง

### 3. นิยาม

บริการคืนทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง บริการรับคืนทรัพยากรสารสนเทศ โดยสมาชิกจะต้องนำส่งคืนศูนย์วิทยบริการตามระยะเวลาที่กำหนด ด้วยตนเองและเครื่องอัตโนมัติ

### 4. ขั้นตอนการดำเนินงาน

4.1 การบริการคืนทรัพยากรสารสนเทศ มี 2 กรณี ดังนี้

4.1.1 คืนที่เคาน์เตอร์ยืม-คืน

- 1) สมาชิกคืนทรัพยากรสารสนเทศ ให้แก่เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน
- 2) เจ้าหน้าที่ใช้เครื่องอ่านบาร์โค้ดตรวจสอบกำหนดวันส่งคืน

4.1.2 การคืนผ่านตู้คืนทรัพยากรสารสนเทศอัตโนมัติ

ดำเนินการตามลิงค์ <http://www.lib.lpru.ac.th/services3.php>

กรณีที่ 1 ไม่มีค่าปรับ

- 1) เจ้าหน้าที่ประทับตรา วัน เดือน ปี ที่รับคืน และเพิ่มสัญญาณแม่เหล็ก และ/หรือ ระบบ RFID
- 2) เจ้าหน้าที่แยกหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศวางไว้ที่ชั้นพัก เพื่อเตรียมจัดเรียงชั้นให้บริการ

กรณีที่ 2 มีค่าปรับ

- 1) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบวันกำหนดส่ง
- 2) เจ้าหน้าที่แจ้งค่าปรับเกินกำหนดส่ง รับเงิน และออกใบเสร็จตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง เรื่องอัตราค่าธรรมเนียม ค่าปรับและค่าเสียหายต่อทรัพยากรสารสนเทศ พ.ศ.2563
- 3) เจ้าหน้าที่ประทับตรา วัน เดือน ปี ที่รับคืน และเพิ่มสัญญาณแม่เหล็ก และ/หรือ ระบบ RFID
- 4) เจ้าหน้าที่แยกหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศวางไว้ที่ชั้นพัก เพื่อเตรียมจัดเรียงชั้นให้บริการ
- 5) เจ้าหน้าที่นำส่งเงินให้งานคลังในวันถัดไป



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

ขั้นตอนการดำเนินงาน (QUALITY PROCEDURE)

ชื่อเรื่อง: บริการคืนทรัพยากรสารสนเทศ

เอกสารหมายเลข : QP-LS-07

แก้ไขครั้งที่ : 4

วันที่บังคับใช้ : 1 กรกฎาคม 2564

หน้า 3 จาก 4

กรณีที่ 3 หนังสือสูญหาย/ชำรุด ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่แจ้งค่าเสียหาย รับเงิน ออกใบเสร็จ โดยมีอัตราค่าเสียหาย ตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง เรื่อง อัตราค่าธรรมเนียม ค่าปรับและค่าเสียหายต่อทรัพยากรสารสนเทศ พ.ศ.2563
- 2) เจ้าหน้าที่แจ้งรายชื่อนหนังสือ และวัสดุที่สูญหาย งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ดำเนินการต่อไป
- 3) เจ้าหน้าที่นำส่งเงินให้งานคลังในวันถัดไป

4.2 การติดตามคืนทรัพยากรสารสนเทศหากเกินระยะเวลาที่กำหนดส่ง ดำเนินการดังนี้

ประเภทที่ 1 บุคลากรของมหาวิทยาลัย

- 1) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ รวบรวม และจัดทำรายการค้างส่งประจำเดือน
- 2) หากเกินระยะเวลาที่กำหนด 7 วัน ทำหนังสือแจ้งเจ้าตัวทราบ
- 3) เกินระยะเวลาที่กำหนด 30 วัน ส่งหนังสือแจ้งผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น
- 4) เกินระยะเวลาที่กำหนด 60 วัน ส่งหนังสือแจ้งผู้บังคับบัญชาสูงสุด

ประเภทที่ 2 นักศึกษา

- 1) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ รวบรวม และจัดทำรายการค้างส่งประจำเดือน
- 2) เกินกำหนดส่ง 30 วัน แจ้งสาขาวิชาที่นักศึกษาสังกัด
- 3) เกินกำหนดส่ง 45 วัน ระบุการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยและบันทึกข้อมูลใน แบบบันทึกผู้ค้างส่งหนังสือเกินระยะเวลาที่กำหนด และระบุการใช้งานชั่วคราวในการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (QF-LS-28)
- 4) เจ้าหน้าที่จัดทำข้อมูลลงแบบบันทึกข้อมูลการทำหนังสือติดตามทวง (ทางไปรษณีย์) (QF-LS-26)
- 5) เจ้าหน้าที่จัดทำข้อมูลลงแบบบันทึกการส่งบันทึกข้อความ (ทางอาจารย์ที่ปรึกษา) (QF-LS-27)
- 6) สำหรับนักศึกษาที่จะสำเร็จการศึกษา จะทำหนังสือแจ้งกองบริการการศึกษาเพื่อชะลอการให้ใบรับรองการศึกษา

ประเภทที่ 3 ข้าราชการบำนาญ

- 1) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ รวบรวม และจัดทำรายการค้างส่งประจำเดือน
- 2) เกินกำหนดส่ง 7 วันแจ้งให้เจ้าตัวทราบ ผ่านช่องการสื่อสารต่างๆ
- 3) ไม่ได้รับการติดต่อกลับหลังจากส่งหนังสือติดตาม 30 วัน เพิกถอนสิทธิการเป็นสมาชิก

ประเภทที่ 4 ประชาชนทั่วไป

- 1) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ รวบรวม และจัดทำรายการค้างส่งประจำเดือน
- 2) เกินกำหนดส่ง 7 วันแจ้งให้เจ้าตัวทราบ
- 3) ไม่ได้รับการติดต่อกลับหลังจากส่งหนังสือติดตาม 30 วัน เพิกถอนสิทธิการเป็นสมาชิก



สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง

ขั้นตอนการดำเนินงาน (QUALITY PROCEDURE)

ชื่อเรื่อง: บริการคืนทรัพยากรสารสนเทศ

เอกสารหมายเลข : QP-LS-07

แก้ไขครั้งที่ : 4

วันที่บังคับใช้ : 1 กรกฎาคม 2564

หน้า 4 จาก 4

5. เอกสารอ้างอิง

- 5.1 ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง เรื่อง อัตราค่าธรรมเนียม ค่าปรับและค่าเสียหายต่อทรัพยากรสารสนเทศ พ.ศ.2563
- 5.2 ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง เรื่อง การยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ พ.ศ.2563
- 5.3 คำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการกองทุน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง พ.ศ 2558
- 5.4 ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง ว่าด้วยการบริการศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 5.5 แผนกลยุทธ์การพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำปาง
- 5.6 QF-LS-26 แบบบันทึกข้อมูลการทำหนังสือติดตามทวง (ทางไปรษณีย์)
- 5.7 QF-LS-27 แบบบันทึกการส่งบันทึกข้อความ (ทางอาจารย์ที่ปรึกษา)
- 5.8 QF-LS-28 แบบบันทึกผู้ที่ค้างส่งหนังสือเกินระยะเวลาที่กำหนด และระงับการใช้งานชั่วคราวในเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

6. บันทึกคุณภาพ

ชื่อเอกสาร	หมายเลขเอกสาร	ระยะเวลา	สถานที่เก็บ
แบบบันทึกข้อมูลการทำหนังสือติดตามทวง (ทางไปรษณีย์)	QF-LS-26	2 ปี	งานบริการและส่งเสริมผู้ใช้บริการ
แบบบันทึกการส่งบันทึกข้อความ (ทางอาจารย์ที่ปรึกษา)	QF-LS-27	2 ปี	
แบบบันทึกผู้ที่ค้างส่งหนังสือเกินระยะเวลาที่กำหนด และระงับการใช้งานชั่วคราวในการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	QF-LS-28	2 ปี	