	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง			
	ขั้นตอนการดำเนินงาน (QUALITY PROCEDURE)			
	ชื่อเรื่อง: บริการคืนหนังสือ และโสตทัศนวัสดุ			
เอกสารหมายเลข : QP-LS-07		แก้ไขครั้งที่ : 3	วันที่บังคับใช้ : 1 เมษายน 61	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

จัดทำโดย	ตรวจสอบและอนุมัติโดย
(นางกัญญาภัค เกตุหิรัญ) ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพจิตร สุขสมบูรณ์) ผู้แทนระบบคุณภาพ

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการบริการคืนหนังสือ และโสตทัศนวัสดุ

1.2 เพื่อให้ขั้นตอนการดำเนินงานชัดเจน และสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 เพื่อให้สามารถติดตามการค้างส่งหนังสือ โสตทัศนวัสดุ และค่าปรับได้ 100%

2. ขอบเขต

ครอบคลุมถึง ขั้นตอนการให้บริการคืนหนังสือ และโสตทัศนวัสดุ การเสียค่าปรับส่งเกินกำหนด และติดตามทวงทรัพยากรสารสนเทศที่ค้างส่งทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

3. นิยาม

บริการคืนหนังสือ และโสตทัศนวัสดุ หมายถึง บริการที่จัดให้สมาชิกเข้ามาใช้บริการยืมหนังสือ และโสตทัศนวัสดุตามระเบียบของศูนย์วิทยบริการ โดยสมาชิกจะต้องนำส่งคืนศูนย์วิทยบริการตามระยะเวลาที่กำหนด

4. ขั้นตอนการดำเนินงาน

4.1 การบริการคืนหนังสือ และโสตทัศนวัสดุ มี 3 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 ไม่มีค่าปรับ

1) สมาชิกคืนหนังสือ และโสตทัศนวัสดุ ให้แก่เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน
2) เจ้าหน้าที่ใช้เครื่องอ่านบาร์โค้ดหนังสือ และโสตทัศนวัสดุเข้าระบบคืนทรัพยากร ALIST
3) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบวันกำหนดส่ง
4) เจ้าหน้าที่ประทับตรา วัน เดือน ปี ที่รับคืน และเพิ่มสัญญาณแม่เหล็ก และ/หรือ ระบบ RFID
5) เจ้าหน้าที่แยกหมวดหมู่หนังสือ และโสตทัศนวัสดุวางไว้ที่ชั้นพัก เพื่อเตรียมจัดเรียงขึ้นชั้นให้บริการ

กรณีที่ 2 มีค่าปรับ

1) สมาชิกคืนหนังสือ และโสตทัศนวัสดุ ให้แก่เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน
2) เจ้าหน้าที่ใช้เครื่องอ่านบาร์โค้ดหนังสือ และโสตทัศนวัสดุเข้าระบบคืนทรัพยากร ALIST
3) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบวันกำหนดส่ง
4) เจ้าหน้าที่แจ้งค่าปรับเกินกำหนดส่ง ออกใบเสร็จ โดยมีอัตราค่าปรับพิจารณาตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง เรื่อง อัตราค่าปรับและค่าเสียหายต่อทรัพยากรสารสนเทศ
5) เจ้าหน้าที่ประทับตรา วัน เดือน ปี ที่รับคืน และเพิ่มสัญญาณแม่เหล็ก และ/หรือ ระบบ RFID
6) เจ้าหน้าที่แยกหมวดหมู่หนังสือ และโสตทัศนวัสดุวางไว้ที่ชั้นพัก เพื่อเตรียมจัดเรียงขึ้นชั้นให้บริการ

กรณีที่ 3 มีค่าเสียหาย

1) สมาชิกแจ้งหนังสือ และโสตทัศนวัสดุหายแก่เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน
2) เจ้าหน้าที่แจ้งค่าเสียหาย ออกใบเสร็จ โดยมีอัตราค่าเสียหาย โดยมีอัตราค่าปรับพิจารณาตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง เรื่อง อัตราค่าปรับและค่าเสียหายต่อทรัพยากรสารสนเทศ
3) เจ้าหน้าที่แจ้งฝ่ายงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ดำเนินการต่อไป

4.2 การติดตามทวงสมาชิกศูนย์วิทยบริการที่ค้างส่งหนังสือ และโสตทัศนวัสดุ และค่าปรับ มี 2 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 บุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ

1) เจ้าหน้าที่รวบรวม ตรวจเช็ค และจัดทำรายการค้างส่งประจำเดือน
2) หากเกินระยะเวลาที่กำหนด 7 วัน เจ้าหน้าที่โทรศัพท์ หรือ ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
3) หากเกินระยะเวลาที่กำหนด 14 วัน เจ้าหน้าที่ระงับการใช้งานชั่วคราวในการเชื่อมต่อเครือข่าย อินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย
4) หากเกินระยะเวลาที่กำหนด 30 วัน เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความแจ้งไปยังหน่วยงานต้นสังกัด
5) เจ้าหน้าที่เสนอบันทึกข้อความติดตามทวงให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาลงนาม และนำส่ง

ประเภทที่ 2 นักศึกษา

1) เจ้าหน้าที่รวบรวม ตรวจเช็ค และจัดทำรายการค้างส่งประจำเดือน
2) เจ้าหน้าที่ติดประกาศป้ายประชาสัมพันธ์ที่ศูนย์วิทยบริการ
3) หากเกินระยะเวลาที่กำหนด 7 วัน เจ้าหน้าที่ระงับการใช้งานชั่วคราวในการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย และจัดทำข้อมูลรายชื่อผู้ที่ค้างส่งหนังสือเกินระยะเวลาที่กำหนดประจำเดือนลงแบบรายชื่อผู้ที่ค้างส่งหนังสือเกินระยะเวลาที่กำหนด และระงับการใช้งานชั่วคราวในการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (QF-LS-28)
4) เมื่อสิ้นสุดภาคเรียนดำเนินการ ดังนี้
   4.1) เจ้าหน้าที่จัดทำข้อมูลลงแบบบันทึกข้อมูลการทำหนังสือติดตามทวง (ทางไปรษณีย์) (QF-LS-26)
   4.2) เจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือติดตามทวงทางไปรษณีย์
   4.3) เจ้าหน้าที่จัดทำข้อมูลลงแบบบันทึกการส่งบันทึกข้อความ (ทางอาจารย์ที่ปรึกษา) (QF-LS-27)
   4.4) เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความติดตามทวงทางอาจารย์ที่ปรึกษา
   4.5) เจ้าหน้าที่เสนอหนังสือ และบันทึกข้อความติดตามทวงให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาลงนามและนำส่ง

5. เอกสารอ้างอิง

5.1 ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง เรื่อง อัตราค่าปรับและค่าเสียหายต่อทรัพยากรสารสนเทศ

5.2 แผนกลยุทธ์การพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

5.3 QF-LS-26 แบบบันทึกข้อมูลการทำหนังสือติดตามทวง (ทางไปรษณีย์)

5.4 QF-LS-27 แบบบันทึกการส่งบันทึกข้อความ (ทางอาจารย์ที่ปรึกษา)

5.5 QF-LS-28 แบบรายชื่อผู้ที่ค้างส่งหนังสือเกินระยะเวลาที่กำหนด และระงับการใช้งานชั่วคราวในการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

6. บันทึกคุณภาพ

ชื่อเอกสาร	หมายเลขเอกสาร	ระยะเวลา	สถานที่เก็บ
แบบบันทึกข้อมูลการทำหนังสือติดตามทวง (ทางไปรษณีย์)	QF-LS-26	2 ปี	ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาการบริการ
แบบบันทึกการส่งบันทึกข้อความ (ทางอาจารย์ที่ปรึกษา)	QF-LS-27	2 ปี	
แบบรายชื่อผู้ที่ค้างส่งหนังสือเกินระยะเวลาที่กำหนด และระงับการใช้งานชั่วคราวในการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	QF-LS-28	4 ปี	