

คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ
ฝ่ายบริการ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร



นางนัยนา สุกนธมณี

คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ
ฝ่ายบริการ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

โดย
นางนัยนา สுகนธณี

งานบริการยืม-คืน ฝ่ายบริการ
หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

๒๕๕๔

คำนำ

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ อาจเป็นหอสมุดแห่งเดียวในประเทศไทยที่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ หรือตำแหน่งเดิม เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับ 3-6, 7 ทำหน้าที่ทั้งงานกึ่งวิชาชีพบรรณารักษ์และงานที่เกี่ยวข้องต่างๆ เป็นตำแหน่งซึ่งปรับเปลี่ยนจากตำแหน่งพนักงานห้องสมุดผู้ที่มีวุฒิปริญญาตรี โดยมีภาระงานที่หลากหลายไปจากภาระงาน (Job Description) ในตำแหน่งพนักงานห้องสมุด ผู้เขียนภายหลังแม้ว่าจะมีวุฒิตำแหน่งบรรณารักษศาสตร์ แต่ไม่สามารถปรับเปลี่ยนเป็นบรรณารักษ์ได้ ผู้บังคับบัญชาจึงมอบหมายภาระงานบริหารจัดการภายในฝ่าย และหัวหน้างานบริการยืม-คืนแทนบรรณารักษ์ ซึ่งมีภาระงานทางวิชาชีพมากมาย

กล่าวได้ว่า งานบริการยืม-คืน เป็นงานส่วนหน้า เป็นงานหลักและสำคัญงานหนึ่งของหอสมุดที่ต้องมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้บริการอย่างน้อย 2 คน ตลอดเวลาที่เปิดทำการงานบริการยืม-คืนมีงานที่เกี่ยวข้องมากมาย แต่ละงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันไป ดังนั้นจึงจำเป็นต้องสร้างองค์ความรู้ไว้เป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติงานในแบบแผนเดียวกัน และเพื่อความถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งให้ผู้รับหรือผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ขอขอบพระคุณ นางกาญจนา สุคนธมณี บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ หัวหน้าหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ที่จุดประกาย กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ แก้ไข การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ ฝ่ายบริการ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ อย่างดียิ่ง และนางสาวยุพดี จารุทรัพย์ บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ หัวหน้าฝ่ายบริการ ที่กรุณาตรวจสอบ เติมเต็ม จัดรูปแบบการพิมพ์ จัดทำรูปเล่มอย่างดียิ่ง

นางนัยนา สุคนธมณี

๑๐ ธันวาคม ๒๕๕๔

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทที่	
1 หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์	1
พัฒนาการของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์	2
การแบ่งส่วนราชการของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์	2
โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักหอสมุดกลางและหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์	4
2 ฝ่ายบริการ	6
3 ภาระงานเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ	11
ภาระงานหลัก	11
ภาระงานพิเศษ	12
4 ขั้นตอนและวิธีการทำงานในตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายบริการ	15
งานบุคลากรหรืองานการเจ้าหน้าที่ของฝ่ายบริการ	15
งานธุรการ งานการเงิน งานพัสดุ-ครุภัณฑ์ ของฝ่ายบริการ	17
งานบริหารจัดการบริการยืม-คืน	19
5 งานในตำแหน่งผู้ให้บริการประจำเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน	26
บริการให้ยืม-คืน	26
บริการจองหนังสือ	27
บริการยืม-คืน ระหว่างห้องสมุดร่วมกัน	27
บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา	27
บริการแจ้งหนังสือหาย / หนังสือชำรุด	27
บริการทำบัตรสมาชิก	28
บริการทวงหนังสือประกอบการสอน	28
บริการเตรียมหนังสือซ่อม	28
บริการยืมหนังสือระหว่างวิทยาเขต	28
บริการหนังสืออยู่ระหว่างดำเนินการ	29

บทที่	หน้า
บริการยืมตัวเล่มหนังสือ	29
บริการสารสนเทศเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการ ณ ทางเข้าภายในหอสมุดฯ	29
บริการตรวจสอบพันธะหนังสือ	29
บริการรับคืนหนังสือจากตู้รับคืนหนังสือชั่วคราว	30
บริการแผ่น CD ROM ประกอบหนังสือ	30
6 ขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการให้ยืม-รับคืนหนังสือด้วยระบบอัตโนมัติ	31
การให้ยืม	31
การรับคืน	32
การคิดเงินค่าปรับและการออกใบแทนเสร็จรับเงินประจำวัน	32
การนำหนังสือที่รับคืนส่งออกบริการ	32
7 กรณีศึกษาและการแก้ปัญหา	34
กรณีศึกษา : ด้านบริการยืม-คืนหนังสือและที่เกี่ยวข้อง	35
กรณีศึกษา : ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	38
กรณีศึกษา : ด้านสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการบริการผู้มาใช้บริการ	39
ภาคผนวก	
บัตรอนุญาตเข้าใช้หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์	
สำหรับบุคคลภายนอก	42
แบบกรอกขอใช้บริการยืมระหว่างวิทยาเขต	43
คู่มือแนะนำการใช้หอสมุด พระราชวังสนามจันทร์	44
บัตรแทนบัตรหาย	45
รายชื่อใช้บริการห้องบัณฑิตศึกษา (Graduate Study Room)	46
แบบกรอกส่งคืนหนังสือผ่านตู้รับคืน	47
แบบรับบริจาควัสดุการศึกษา	48
แบบแจ้งหนังสือหายหรือชำรุด	49
แบบขอใช้หนังสือจอง/อยู่ระหว่างดำเนินการ/ยืมตัวเล่ม	
หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์	50
แบบยืมหนังสือ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์	51

ภาคผนวก

แบบฟอร์ม หาหนังสือไม่พบ.....	52
บัตรอนุญาตเข้าใช้หอสมุดฯ	53
คำร้องทั่วไป	54
แบบรายงานการเก็บของได้ในหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์	55
แบบแจ้งเพื่อขอให้หอสมุดฯ ตรวจสอบโทรทัศน์วงจรปิด	56

บทที่ 1

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์



มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นสถาบันการศึกษาของรัฐบาลมีภารกิจหลักคือ การถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้เรียน การแสวงหาความรู้ใหม่ด้วยการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม โดยการนำความรู้ไปสู่สังคม สร้างความสัมพันธ์ ใกล้ชิดและเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อสืบสาน ถ่ายทอด อนุรักษ์และพัฒนาศิลปวัฒนธรรมเพื่อสืบสานความเป็นชาติไว้การจะ บรรลุผลตามภารกิจหลักได้นั้น มหาวิทยาลัยศิลปากรจึงทำการประกันคุณภาพ การศึกษาซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่ กำหนดให้สถานศึกษา ทุกแห่งต้องดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมี ระบบและต่อเนื่อง

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์เป็นหน่วยงานหนึ่งภายใต้สำนัก หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งมีภารกิจหลักที่สอดคล้องและสนับสนุน ภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยทุกด้านด้วย ในการนี้ได้กำหนดเป็นพันธกิจไว้ในส่วน การประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดกลางกล่าวคือ “เพื่อสนับสนุนและ ส่งเสริมการเรียน การสอนและการวิจัย และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดย ดำเนินการและจัดบริการสารสนเทศทางวิชาการอย่างรวดเร็ว มีศักยภาพ ในทุก

สาขาวิชาที่มีการเรียนการสอนและการวิจัยในมหาวิทยาลัย รวมทั้งการให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย¹”

พัฒนาการของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ เปิดดำเนินการเมื่อปี พ.ศ. 2511 พร้อมกับการจัดตั้งวิทยาลัยทักษิณ มหาวิทยาลัยศิลปากร ณ พระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม โดยใช้สถานที่บริเวณห้องกลางชั้นล่าง อาคาร เอ 1 ซึ่งเป็นอาคารหอพักนักศึกษาหญิงเป็นที่ทำการชั่วคราว มีเนื้อที่ประมาณ 200 ตารางเมตร และในปี พ.ศ. 2514 ได้ขยายเนื้อที่ตลอดชั้นล่าง อาคาร เอ 1 มีเนื้อที่ประมาณ 400 ตารางเมตร แต่สถานที่ยังคงคับแคบมาก ดังนั้นแต่ละคณะวิชาในพระราชวังสนามจันทร์ คือ คณะอักษรศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ จึงจัดให้มีการบริการห้องสมุดในคณะขึ้น

ต่อมาได้ย้ายหอสมุดไปที่ใหม่ เป็นอาคาร 2 ชั้น เนื้อที่ 2,266 เมตร และเปิดบริการเมื่อวันที่ 28 ตุลาคม พ.ศ. 2519 และเมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2536 ได้ย้ายมาเปิดบริการที่อาคารขนาด 4 ชั้น “อาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์” เนื้อที่ทั้งสิ้น 5,103 ตารางเมตร เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2545 ขยายเนื้อที่หอสมุดไปอาคารหลังใหม่ “อาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล” ขนาด 4 ชั้น เนื้อที่ 4,977 ตารางเมตร (อาคารมี 5 ชั้น เป็นอาคารต่อเนื่องกับศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยที่ชั้น 5 เป็นที่ตั้งของสำนักงานเลขานุการ สำนักหอสมุดกลาง ซึ่งทำหน้าที่งานธุรการให้กับหอสมุดสาขา วังท่าพระด้วย)

การแบ่งส่วนราชการของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มีหัวหน้าหอสมุดทำหน้าที่บริหารจัดการและดำเนินงาน มีงบประมาณสำหรับการบริหารจัดการปีละประมาณ 13,000,000 บาท (ไม่รวมเงินเดือนข้าราชการ ค่าจ้างลูกจ้างประจำและค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง) มีบุคลากรปฏิบัติงานอยู่จริง จำนวน 55 คน (ไม่รวมบุคลากรที่ให้โครงการจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากรยืมไป คือ บรรณารักษ์ 1 คน และพนักงานห้องสมุดชำนาญการ 1 คน) หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์นอกจากแบ่งโครงสร้างการบริหารตามประกาศของทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง การแบ่งส่วน

¹ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร, คู่มือประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร (นครปฐม : สำนักหอสมุดกลาง, 2546) : 3.

ราชการในมหาวิทยาลัยศิลปากร (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2535 ออกเป็น 3 ฝ่าย 1 งานแล้ว ยังได้แบ่งการบริหารงานภายในออกไปอีก 2 งาน คือ งานศูนย์ข้อมูลภาคตะวันตกและงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้น โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและอัตรากำลังของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์จึงเป็นดังนี้

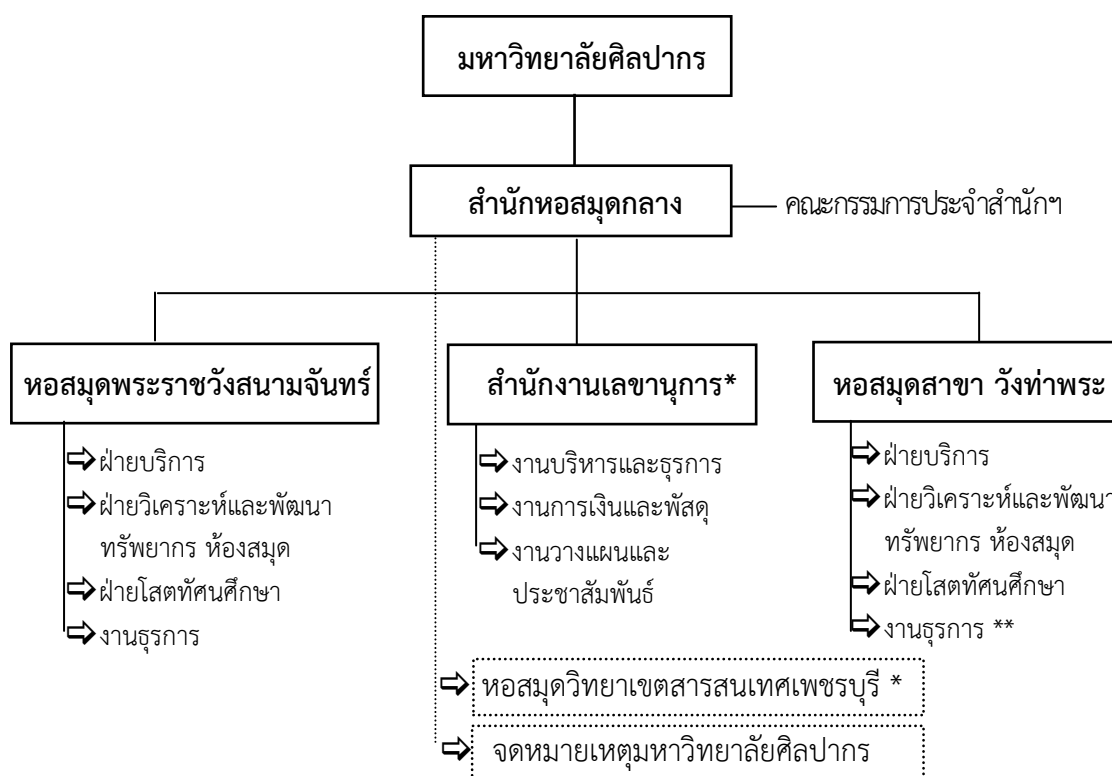
1. ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด มีหน้าที่ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด วิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการ และบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ
2. ฝ่ายบริการมีหน้าที่ให้บริการยืม-คืนสารสนเทศทางด้านหนังสือ วารสาร และฐานข้อมูลต่าง ๆ การให้บริการกฤตภาค การยืมระหว่างห้องสมุดและระหว่างวิทยาเขต และการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า
3. ฝ่ายโสตทัศนศึกษา มีหน้าที่ให้บริการยืม-คืนโสตทัศน ให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ผลิตสื่อโสตทัศนและการบำรุงรักษาโสตทัศน
4. งานธุรการ มีหน้าที่จัดหา (จัดทำคำขอของงบประมาณ) ควบคุมดูแลและใช้จ่ายเงินงบประมาณ จัดหา ควบคุมดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรทางด้านวัสดุ ครุภัณฑ์ อาคารสถานที่และยานพาหนะ นำนโยบายทางด้านบริหารจัดการของหัวหน้าหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์สู่การปฏิบัติประสานงานกับฝ่าย / งานภายในหอสมุด และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
5. งานศูนย์ข้อมูลภาคตะวันตกมีหน้าที่จัดหาทรัพยากรสารสนเทศภาคตะวันตกและให้บริการข้อมูลท้องถิ่นภาคตะวันตก
6. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่จัดหาและดูแลรักษาเทคโนโลยีสารสนเทศของหอสมุด



โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักหอสมุดกลาง และหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

หอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ เป็นหน่วยงานหนึ่งภายใต้สำนักหอสมุดกลาง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ.๒๕๓๐ มาตรา ๘ วรรคสอง เป็นหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ เพื่อดำเนินการตามวัตถุประสงค์ในมาตรา ๗ ของพระราชบัญญัติ คือ เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการศึกษา การวิจัย และส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง รวมทั้งการให้บริการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

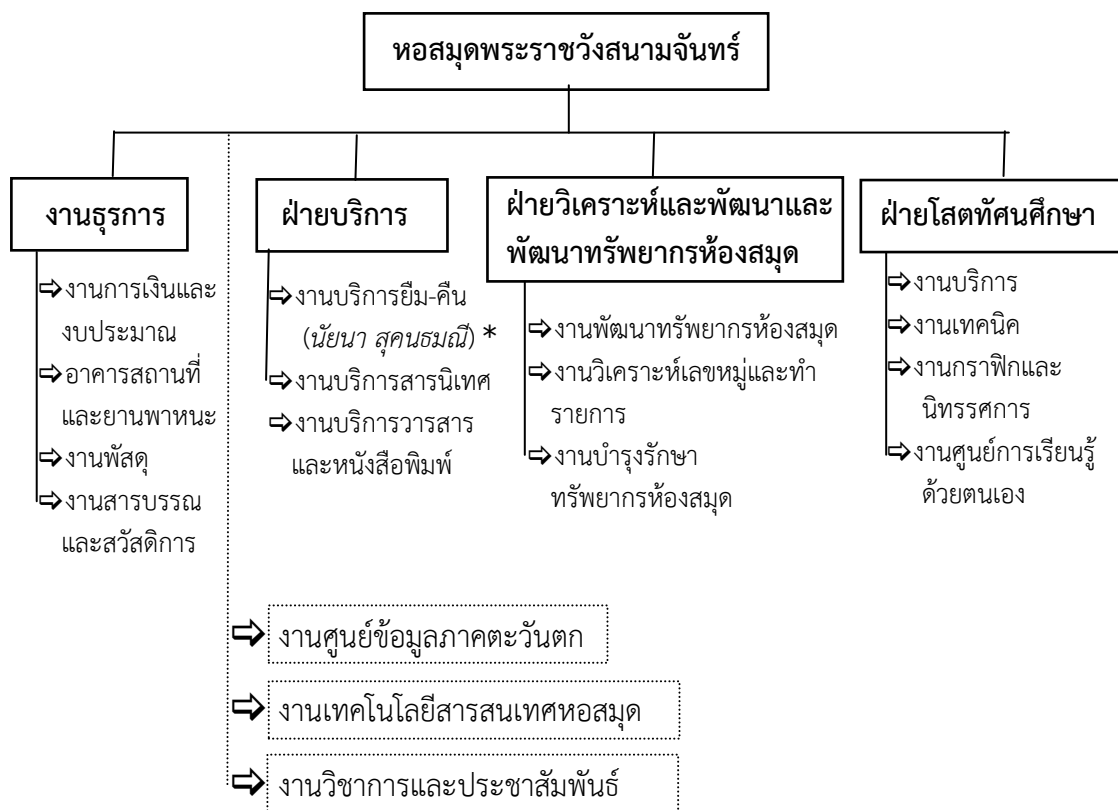


ที่มา : ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยศิลปากร (ฉบับที่ ๖) พ.ศ.๒๕๓๕

* ตามมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2540

** งานธุรการ หอสมุดสาขา วังท่าพระ ยุบรวมกับสำนักงานเลขานุการ และมีการแบ่งงานภายในสำนักงานเลขานุการใหม่

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์



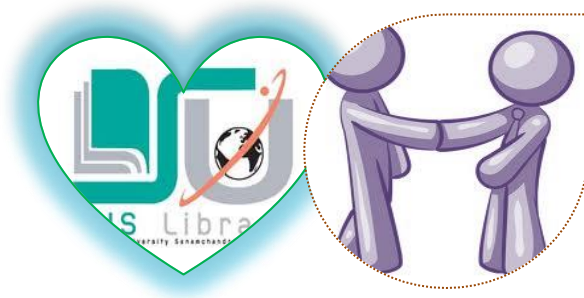
* ผู้ขอทำผลงานวิชาการ

..... เป็นการแบ่งงานภายใน



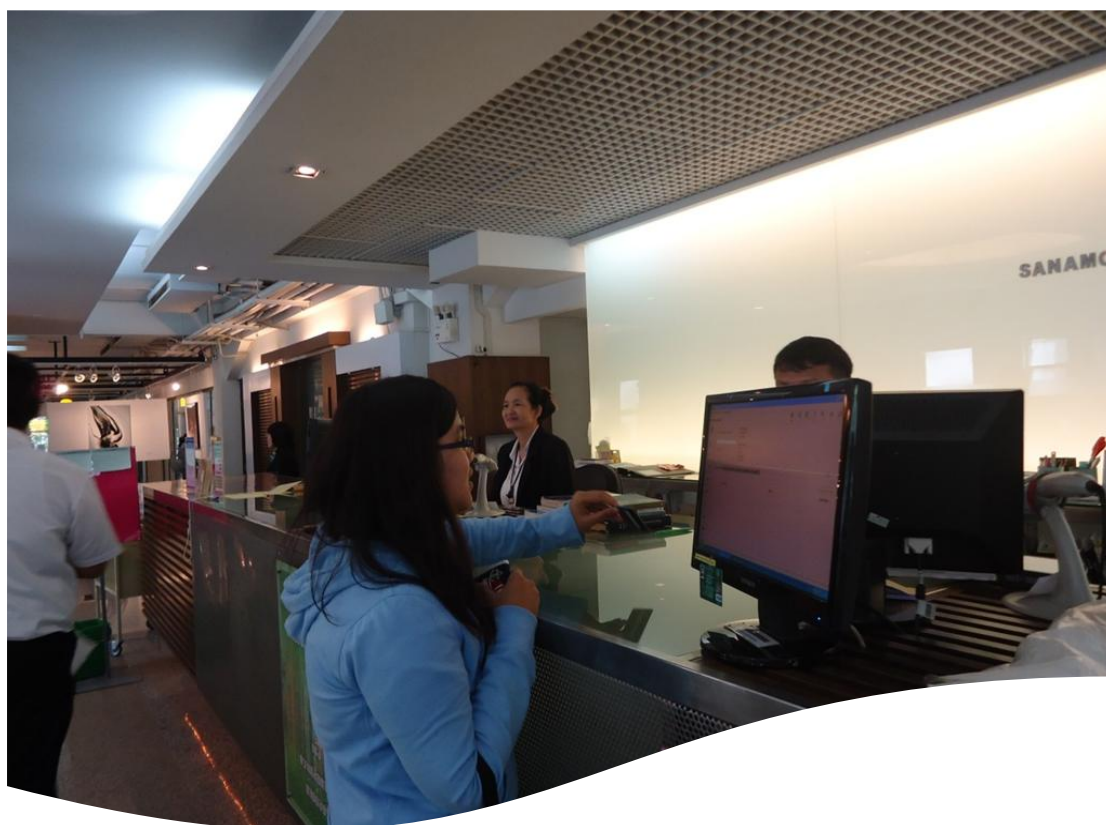
บทที่ 2

ฝ่ายบริการ



ฝ่ายบริการ เป็นหน่วยงานหนึ่งในสี่ภายใต้หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ แบ่งการดำเนินงานเพื่อสนองต่อการบริการออกเป็น 3 งานหลัก และ 1 งานพิเศษ ได้แก่

1. **งานบริการยืม-คืน** ประกอบด้วย บริการยืม-คืนหนังสือ บริการทำบัตรสมาชิก บริการหนังสือสำรอง บริการจอง บริการตรวจสอบข้อมูลเพื่อการบริการ (ข้อมูลของนักศึกษา พินระหนี้สิน คงค้างหนังสือ คงค้างค่าปรับ บริการตรวจสอบผู้มาใช้บริการก่อนเข้าใช้หอสมุด บริการรับฝากของ บริการตรวจสอบหนังสือซ่อมบำรุงรักษา บริการเก็บ-จัดหนังสือขึ้นเรียงบนชั้น บริการตรวจสอบการจัดเรียงหนังสือบนชั้น ห้องสำหรับการบริการแก่ผู้มาใช้บริการทุกห้องทั้ง 4 ชั้น อาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ เป็นการดูแลตรวจสอบ บรรยากาศ การบริการนับตั้งแต่ ความสะอาด กลิ่น อุณหภูมิ แสงสว่าง โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่มพร้อมกรวยน้ำดื่ม วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ ณ จุดบริการ OPAC เครื่องดูดความชื้น เครื่องปรับอากาศ ทางขึ้น-ลง ประตู-หน้าต่าง รวมทั้งตรวจสอบปริมาณหนังสือ คงค้างบนชั้นพักหนังสือ



2. **งานบริการสารนิเทศ** บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า ประกอบด้วย บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นสารสนเทศจากฐานข้อมูลต่างๆ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการยืมระหว่างวิทยาเขต บริการแนะนำการเขียน / จัดทำอ้างอิง



3. **งานบริการวารสารและหนังสือพิมพ์** ประกอบด้วย บริการยืม-คืนวารสาร บริการจุลสาร บริการราชกิจจานุเบกษา บริการฐานข้อมูล / ดรรชนีวารสาร (จัดทำ-บันทึกข้อมูลเพื่อการสืบค้น) บริการฐานข้อมูลจุลสาร บริการสืบค้นสารสนเทศจากราชกิจจานุเบกษา บริการห้องศึกษาค้นคว้ารายกลุ่ม เน้นบริการนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา งานบริการวารสาร หมายรวมถึง การ

เตรียมวารสารเพื่อส่งเย็บรวมเล่ม การนำวารสารฉบับใหม่ออกบริการ เก็บฉบับเก่า บริการในงานเพื่อรอส่งเย็บเล่มต่อไป



4. งานข้อมูลภาคตะวันตก ภาคตะวันตกมี 8 จังหวัด ได้แก่ นครปฐม กาญจนบุรี สุพรรณบุรี สมุทรสงคราม สมุทรสาคร ราชบุรี เพชรบุรี และ ประจวบคีรีขันธ์ เป็นงานพิเศษที่นำมารวมไว้ในฝ่ายบริการเมื่อปี พ.ศ. 2553



บทที่ 3

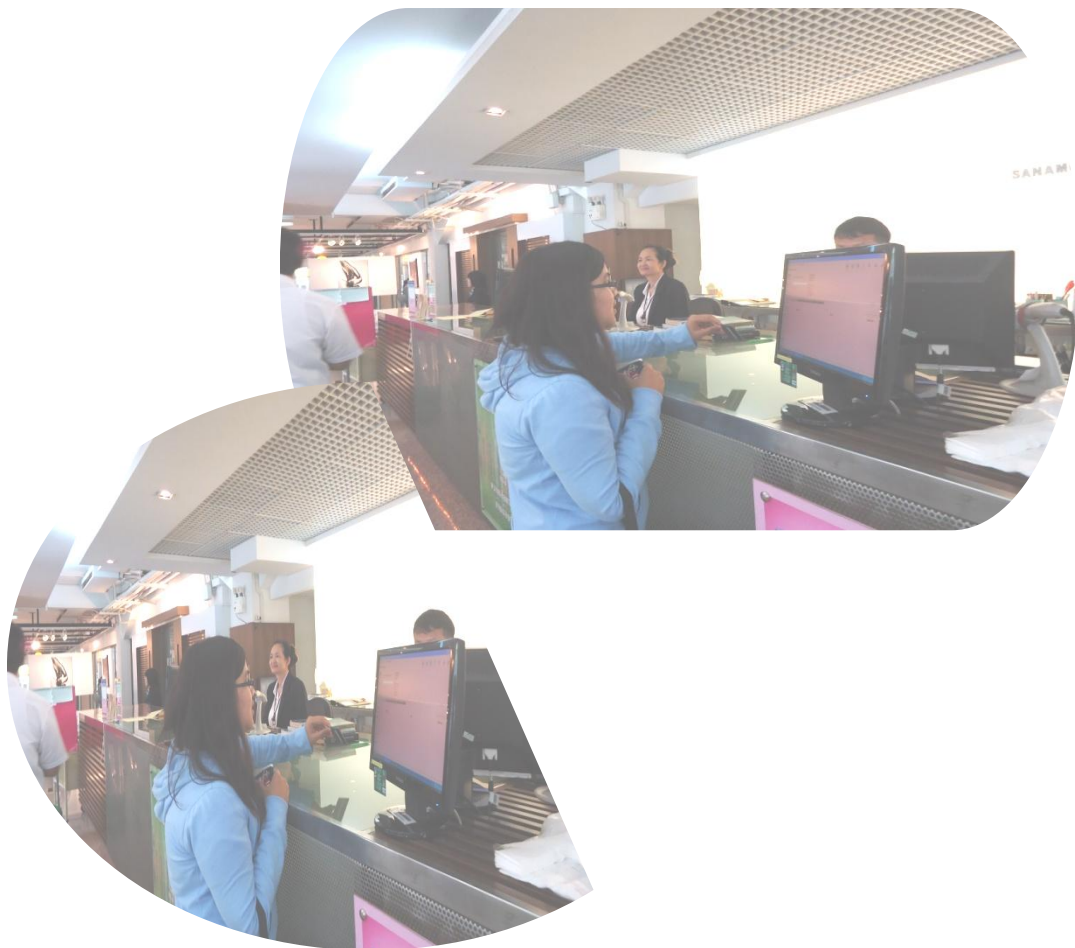
ภาระงานเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ



เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ (นางนัยนา สุกนธมณี) ได้รับมอบหมายภาระงานทั้งภาระงานหลัก และงานพิเศษ

ภาระงานหลัก

1. ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายบริการ และหัวหน้างานบริการยืม-คืน มีหน้าที่ดังนี้
 - 1.1 งานบุคลากรหรืองานการเจ้าหน้าที่ของฝ่ายบริการ
 - 1.2 งานธุรการ งานการเงิน งานพัสดุ-ครุภัณฑ์ของฝ่ายบริการ
 - 1.3 งานบริหารจัดการงานบริการยืม-คืน
2. ผู้ให้บริการประจำเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ทุกวันทำการ (วันจันทร์-ศุกร์) วันละ 4 ชั่วโมง ช่วงบ่ายระหว่างเวลา 12.30 - 16.30 น.



ภาระงานพิเศษ

1. กรรมการและเลขานุการงานสวัสดิการภายในบุคลากรหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
2. กรรมการและเลขานุการกองทุนสวัสดิการสำนักหอสมุดกลาง ในส่วนของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
3. กรรมการและเลขานุการโครงการงานนมัสการองค์พระปฐมเจดีย์เป็นประจำทุกปี ปีละ 9 วัน 9 คืน



4. กรรมการ “โครงการห้องสมุดสัญจร” ให้กับนักเรียนระดับอนุบาลถึงระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดนครปฐมและจังหวัดใกล้เคียง

5. กรรมการ “โครงการห้องสมุดมีชีวิตเพื่อชุมชน” โดยเดินทางออกไปยังกลุ่มเป้าหมายตามตลาดและชุมชนต่าง ๆ เพื่อสร้างโอกาสให้หนังสือไปถึงมือเด็กและชุมชน เพื่อปลูกฝังให้เกิดความรักในการอ่านหนังสือ และให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต



บทที่ 4

ขั้นตอนและวิธีการทำงานในตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายบริการ



งานบุคลากรหรืองานการเจ้าหน้าที่ของฝ่ายบริการ

เป็นงานที่ต้องปฏิบัติทุกวันทำการ (วันจันทร์-ศุกร์) ประมาณ 210 วัน ก่อนเวลา 8.30 น. ยกเว้นที่ไม่มาปฏิบัติราชการด้วยลาป่วยแต่ลำน้อยมาก ประมาณ 1-2 วัน จะโทรศัพท์แจ้งให้ผู้ร่วมงานซึ่งจัดลำดับการปฏิบัติงานแทน ดำเนินการให้มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. ก่อนเวลา 8.30 น. ตรวจสอบรายชื่อบุคลากรฝ่ายบริการจากแฟ้มลงชื่อมาปฏิบัติงานของบุคลากร จำนวน 3 แฟ้ม แฟ้มสำหรับข้าราชการและพนักงานฯ แฟ้มสำหรับลูกจ้างประจำ และแฟ้มสำหรับลูกจ้างชั่วคราว บุคลากรฝ่ายบริการ จำนวนทั้งสิ้น 21 คน หมายรวมถึงหัวหน้าฝ่ายบริการด้วย ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรฝ่ายบริการกระจายอยู่ตามชั้นต่างๆ ตามภาระงานประจำ 2 อาคาร อาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ กับ อาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล

2. กรณีพบว่า บุคลากรไม่มาปฏิบัติงานด้วยการลาป่วย ลาพักผ่อน ไปราชการ หรือต้องปฏิบัติงานระดมตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา จะต้องจัดบุคลากรในฝ่ายบริการไปประจำงานแทนเฉพาะอย่างยิ่งจุดบริการหรือส่วนหน้าที่

ต้องบริการผู้มาใช้บริการ ได้แก่ ประตูทางเข้า-ออก เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน การเก็บ-จัดชั้น การปิดหน้าต่างเพื่อเปิดเครื่องปรับอากาศ เปิดไฟ ดูแลเครื่องดูดความชื้น (เสียปลั๊ก เทน้ำ) เครื่องทำน้ำเย็น (เสียปลั๊ก เทน้ำ) กรวยแก้วน้ำดื่ม ทั้งนี้ ทุกครั้งต้องติดตามตรวจสอบผลการสั่งการด้วย เฉพาะอย่างยิ่งจุดประตูทางเข้า-ออก หากเวลา 8.30 น. ผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนยังมาไม่ถึงจะปฏิบัติแทนไปพลางก่อน ซึ่งจะใช้เวลาประมาณ 5-10 นาที

3. บุคลากรที่จัดปฏิบัติงานแทน กำหนดเป็นบุคลากรในฝ่ายบริการ ยกเว้นงานระดมตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา จึงจะขอความร่วมมือจากฝ่าย / งานอื่น ๆ ภายในหอสมุด

4. การติดตามและสั่งการปฏิบัติงานแทน ดำเนินการ 2 วิธีคือ

4.1 สั่งการด้วยวาจาโดยตรงที่ผู้ปฏิบัติงาน

4.2 สั่งการด้วยวาจาทางโทรศัพท์กับผู้ปฏิบัติงาน กรณีอยู่กระจายตามชั้นและอาคาร

ทั้งนี้จะแจ้งต่อหัวหน้างานบริการสารสนเทศ หรือ หัวหน้างานบริการวารสารเพื่อทราบด้วยทุกครั้ง

5. การขอความร่วมมือบุคลากรจากฝ่าย / งาน ได้แก่ งานธุรการ ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาทรัพยากร จะโทรศัพท์ถึงหัวหน้าฝ่าย / งาน แจ้งชื่อบุคลากรภาระงาน ช่วงเวลาปฏิบัติงาน

6. กรณีบุคลากรลาป่วย เมื่อกลับมาปฏิบัติงานจะติดตามสอบถามการเขียนใบลาแนะนำเสนอหัวหน้าฝ่ายบริการ เพื่อเสนอต่อหัวหน้าหอสมุดต่อไป

งานธุรการ งานการเงิน งานพัสดุ-ครุภัณฑ์ ของฝ่ายบริการ

งานธุรการ ทำหน้าที่ ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในหอสมุด และนอกหอสมุด เพื่อประสิทธิภาพประสิทธิผลของงานบริการ ปิดประกาศ ประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ดูแลการรับ-ส่งหนังสือเวียนในฝ่ายบริการ

งานพัสดุ ทำหน้าที่เบิกวัสดุที่ต้องใช้มาไว้ในฝ่ายบริการและจ่ายแก่บุคลากรทุกคนของฝ่ายบริการเป็นประจำ เดือนละ 2 ครั้ง คือ วันที่ 1 กับวันที่ 16 ซึ่งเป็นวันทำการ

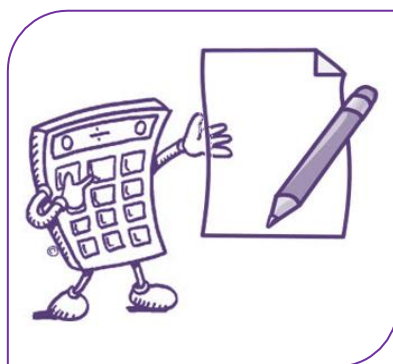
งานครุภัณฑ์ ทำหน้าที่รวบรวมครุภัณฑ์ที่ชำรุด ต้องซ่อมแซม แล้วแจ้งงานธุรการเพื่อดำเนินการซ่อม หรือพิจารณาแล้วแต่กรณี ครุภัณฑ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบดูแลของฝ่ายบริการ ส่วนใหญ่จะเป็นครุภัณฑ์ประเภท โต๊ะอ่านหนังสือ เก้าอี้ รถเข็นหนังสือ พัดลม เครื่องดูดความชื้น เครื่องฟอกอากาศ ที่ต้องอยู่สภาพที่ดีต่อการบริการตลอดเวลา ดังนั้นถ้ามีการชำรุดเสียหาย ใช้งานไม่ได้ ต้องดำเนินการส่งซ่อมทันทีซึ่งมีขั้นตอนวิธีการดำเนินงานดังนี้

1. จด “เลขครุภัณฑ์” ที่ชำรุด
2. คัดแยกครุภัณฑ์ที่ชำรุดเพื่อเตรียมซ่อม
3. ทำป้ายติดที่ครุภัณฑ์ “กำลังดำเนินการส่งซ่อม”
4. ทำบันทึกแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ที่ชำรุดต่องานธุรการหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ ตรวจรับครุภัณฑ์หลังดำเนินการซ่อมเสร็จเรียบร้อยแล้ว
5. ตรวจรับครุภัณฑ์หลังดำเนินการซ่อมเสร็จเรียบร้อยแล้ว



งานการเงิน หมายถึง เงินที่ฝ่ายบริการได้รับจากการให้บริการต่างๆ ได้แก่ เงินค่าปรับหนังสือหาย ค่าปรับหนังสือชำรุด ค่าดำเนินการเทคนิคหนังสือหาย ค่าปรับบัตรสมาชิก ค่าปรับบัตรรับฝากของหาย ค่าเคลือบบัตร ค่าสมาชิกบัตร PULINET ทำหน้าที่ดังนี้

1. รวบรวมต้นขั้วใบเสร็จรับเงินทุกเล่ม ตรวจสอบหลักฐานข้อมูลจำนวนเงินกับเงินที่มีเขียนใบนำส่งเงิน ประสานงานกับงานธุรการนำส่งเงินแก่งานคลัง กองงานวิทยาเขต มหาวิทยาลัยศิลปากร ทุกวันทำการ (วันจันทร์- ศุกร์)
2. เตรียมใบเสร็จรับเงินสำหรับใช้ในการบริการยืม-คืน ทุกวันทำการ
3. เบิกสมุดใบเสร็จรับเงินจากงานพัสดุ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ทุก 2 เดือน คราวละ 20 เล่ม
4. ทำบัญชีคุมยอดสมุดใบเสร็จรับเงิน และจ่ายแก่ฝ่าย / งานที่ต้องใช้ใบเสร็จรับเงิน ได้แก่ งานบริการสารนิเทศ และฝ่ายโสตทัศนศึกษา
5. ส่งคืนต้นขั้วใบเสร็จรับเงินที่ใช้หมดเล่มแล้วแก่งานคลัง กองงาน วิทยาเขต ผ่านงานพัสดุของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
6. จัดทำบัญชีคุมยอดรายรับแต่ละวัน รวมเงินประจำเดือนเสนอต่อหัวหน้าหอสมุด ผ่านหัวหน้าฝ่ายบริการ
7. ตรวจสอบและจัดเก็บต้นฉบับใบแทนใบเสร็จรับเงินค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่งที่ใช้หมดแล้ว เพื่อรอวันครบจำหน่ายออก

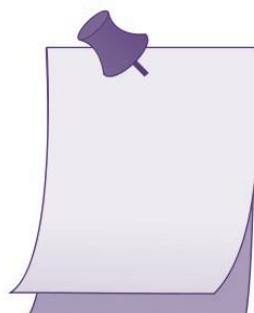


งานบริหารจัดการบริการยืม-คืน

1. จัดทำแผนการปฏิบัติงาน
2. จัดตารางการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายบริการ

งานบุคลากรหรืองานการเจ้าหน้าที่ของฝ่ายบริการ

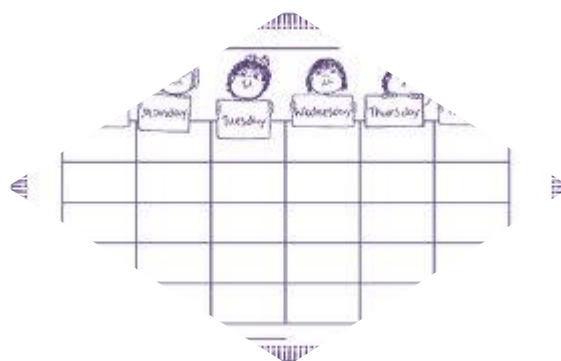
ผู้ปฏิบัติงาน	งานที่ปฏิบัติ อาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์	ผู้ทำแทน
กอบกุล	เปลี่ยนหนังสือพิมพ์ 1 / พระพิฆเนศวร์ / ตู้โชว์ / อื่นๆ	อารี, ศิริัญญา
เกศินี	โถงบันไดชั้น 3-4 / OPAC 3-4 / ป้ายประกาศทั้งหมด	วาสนา, กอบกุล
ธนวรรณ	ห้องบริการสารนิเทศ / ห้อง ดร.เจตนา+หายาก (รวมชั้นโชว์ฯ) ห้องด้านหลัง	พัชรี, วาสนา
นัยนา	เคาน์เตอร์ทางเข้า / บริเวณรับฝากของ / ห้องอ้างอิง / ป้าย ประกาศชั้น 1	บรรจง, สมบูรณ์
บรรจง	ชั้นวางซีดีรอม ชั้นวรรณกรรม / เอกสารที่ตกค้างจาก OT	นัยนา
พัชรี	เคาน์เตอร์บริการสารนิเทศ ห้องอ่าน ห้องวิทยานิพนธ์ / OPAC วิทยานิพนธ์ / ป้ายประกาศทั้งหมด	ธนวรรณ, วาสนา
ยุพดี	ด้านนอกอาคาร หน้าประตู พื้นที่ให้บริการ (ภาพรวม)	นัยนา
วาสนา	OPAC ห้องอ่าน/เครื่องบริการฐานข้อมูล	เกศินี, ธนวรรณ
สมบูรณ์	เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน (รวมด้านหลัง) / ชั้นแสดงหนังสือ	อารี
อารี	โถงบันไดชั้น 1 / OPAC ชั้น 1 / ชั้นแสดงหนังสือใหม่ / แผนผัง และตู้ของหาย	กอบกุล, สมบูรณ์



ผู้ปฏิบัติงาน	งานที่ปฏิบัติ อาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล	ผู้ทำแทน
นฤมล	ชั้น 2 อาคาร ม.ล.ปิ่นฯ : ทางเชื่อม / ชั้น 2 ในห้อง+นอกห้อง ศต. โซนด้านหลัง / ที่นั่งอ่าน / ป้ายประกาศทั้งหมด	ยุพดี
จิตรา	ชั้น 2 อาคาร ม.ล.ปิ่นฯ : เฉพาะส่วนบริการชั้นบริการวารสารเย็บ เล่ม / ชั้นนิตยสาร / ชั้นหนังสือพิมพ์ / โซฟา	ฐิติมา, ศิริกัญญา
ฐิติมา	ชั้น 3 อาคาร ม.ล.ปิ่นฯ : ส่วน จนท.+ส่วนบริการ รวมหน้าลิฟท์/ บันไดหลังและหนีไฟ / ป้ายประกาศทั้งหมด	จิตรา, ศิริกัญญา
ศิริกัญญา	ชั้น 1 อาคาร ม.ล.ปิ่นฯ : ส่วนเก็บนิตยสาร / เปลี่ยนหนังสือพิมพ์ ชั้น 2 และ OPAC วารสาร	เกศินี, กอบกุล

ตารางการปฏิบัติงานหน้าที่เยี่ยม-คืน

หน้าที่	จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์
08.30 - 12.30 น. ประจำเคาน์เตอร์	บรรจง สมบูรณ์	บรรจง สมบูรณ์	เกศินี สมบูรณ์	บรรจง สมบูรณ์	เกศินี บรรจง
12.30 - 16.30 น. ประจำเคาน์เตอร์	นัยนา กอบกุล	นัยนา กอบกุล	นัยนา กอบกุล	นัยนา กอบกุล	นัยนา กอบกุล
08.30 - 11.00 น. ตรวจชั้น	-	กอบกุล	ธนวรรณ	บรรจง นัยนา	สมบูรณ์
08.30 - 11.00 น. ทวง + ตรวจชั้น	เกศินี	-	-	-	-



หน้าที่ประจำทางเข้า
อาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

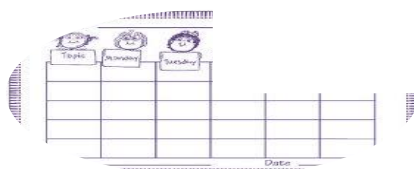
เวลา	หน้าที่ประจำ					ผู้ทำแทน
	จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์	
08.30-11.00 น.	อารี	อารี	อารี	อารี	อารี	วาสนา
11.00-12.30 น.	อารี พรมล	อารี พรมล	อารี พรมล	อารี พรมล	อารี พรมล	วาสนา อำนาจ
12.30-16.30 น.	วาสนา พรมล	วาสนา พิชัย	วาสนา พรมล	วาสนา พิชัย	วาสนา พรมล	อารี พรมล

หน้าที่ประจำทางเข้า อาคารหม่อมหลวงปิ่น ชั้น 1

เวลา	หน้าที่ประจำ					ผู้ทำแทน
	จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์	
08.30-11.00 น.	เรณู	เรณู	เรณู	เรณู	เรณู	พงศ์สิน
11.00-12.30 น.	พงศ์สิน	พงศ์สิน	พงศ์สิน	พงศ์สิน	พงศ์สิน	อำนาจ
12.30-16.30 น.	เรณู	เรณู	เรณู	เรณู	เรณู	พงศ์สิน

หน้าที่ประจำทางเข้า อาคารหม่อมหลวงปิ่น ชั้น 3

เวลา	หน้าที่ประจำ					ผู้ทำแทน
	จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์	
08.30-12.30 น.	ศิริกัญญา	ศิริกัญญา	ศิริกัญญา	ศิริกัญญา	ศิริกัญญา	พิชิต
12.30-16.30 น.	พิชิต	พิชิต	พิชิต	พิชิต	พิชิต	อารี ศิริกัญญา



ตารางการลากิจ-ลาป่วย-ลาพักผ่อน

บุคลากรฝ่ายบริการ (นักการภารโรง)

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2554

วันที่	พงศ์สิน	พรมล	พิชัย	พิชิต	มนตรี	เรณู	อำนาจ
8							
9	12.30- 16.30						
10							
11							
12 - 13 เสาร์-อาทิตย์							
....							
29							
30							
รวม							

4. ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการ ก่อนเวลา 8.30 น.

5. จัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแทนในหน้าที่ที่สำคัญและเร่งด่วน เช่น ประตุทางเข้า-ออก อาคารหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ และอาคารหม่อมหลวงปิ่น มาลากุล เคาน์เตอร์งานบริการยืม-คืน เมื่อบุคลากรลา หรือขาดงาน

6. ดูแล ตรวจสอบความพร้อมเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน เคาน์เตอร์ติดต่อสอบถาม เคาน์เตอร์คอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุด (เคาน์เตอร์ OPAC) ประตุทางเข้า-ออก อาคารหอสมุด โต๊ะเอกสารประชาสัมพันธ์ ป้ายประกาศประชาสัมพันธ์ เฉพาะอย่างยิ่งชั้นล่างอาคารหอสมุด ทุกวันทำการ (วันจันทร์-ศุกร์)

7. ดูแลแบบฟอร์ม / แบบกรอกฯ ที่ใช้งานบริการยืม-คืน ได้แก่

7.1 บัตรอนุญาตเข้าใช้หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำหรับบุคคลภายนอก

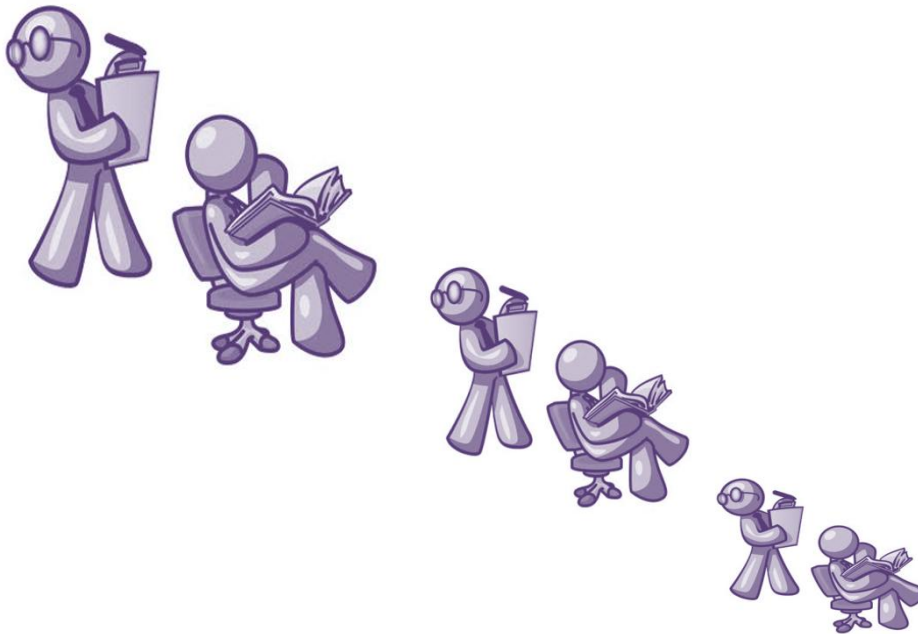
7.2 แบบกรอกขอใช้บริการยืมระหว่างวิทยาเขต

- 7.3 คู่มือแนะนำการใช้หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
- 7.4 บัตรแทนบัตรหาย
- 7.5 รายชื่อใช้บริการห้องบัณฑิตศึกษา (Graduate study room)
- 7.6 แบบกรอกส่งคืนหนังสือผ่านตู้รับคืน
- 7.7 แบบรับบริจาควัสดุการศึกษา
- 7.8 แบบแจ้งหนังสือหายหรือชำรุด
- 7.9 แบบขอใช้หนังสือจอง / อยู่ระหว่างดำเนินการ หยิบตัวเล่มหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
- 7.10 แบบยืมหนังสือระบบมือ / ยืนยัน (Conform) ว่าได้ยืมไปจริง / นำหนังสือออกโดยไม่ได้อืม
- 7.11 แบบฟอร์มหาหนังสือไม่พบ
- 7.12 บัตรอนุญาตเข้าใช้หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
- 7.15 คำร้องทั่วไป
- 7.13 แบบรายงานการเก็บของได้ในหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
- 7.14 แบบแจ้งเพื่อขอให้หอสมุดฯ ตรวจสอบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด

8. ตรวจสอบ CD ประกอบหนังสือ, CD-ROM วิทยานิพนธ์, CD-ROM ปริญญานิพนธ์ และชั้น CD-ROM

- 8.1 รับแผ่น CD-ROM ประกอบหนังสือจากฝ่ายโสตทัศนศึกษา และฝ่ายพัฒนาทรัพยากร
- 8.2 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและแผ่น CD-ROM ทุกแผ่น
- 8.3 เรียงแผ่น CD-ROM ตามหมวดหมู่บนชั้น
 - 8.3.1 CD-ROM ประกอบหนังสือภาษาไทย
 - 8.3.2 CD-ROM ประกอบหนังสือภาษาต่างประเทศ
 - 8.3.3 CD-ROM วิทยานิพนธ์
 - 8.3.4 CD-ROM ปริญญานิพนธ์

- 8.4 ตรวจสอบการเรียงแผ่น CD-ROM หลังการยืม-คืน ทุกวัน
อังคาร, ศุกร์
- 8.5 รายงานผลการดำเนินการในสมุดรายงานผล เสนอหัวหน้าฝ่าย
บริการ



บทที่ 5

งานในตำแหน่งผู้ให้บริการประจำเคาน์เตอร์บริการยืม-คืน



เป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติทุกวันทำการ (วันจันทร์-ศุกร์) ช่วงบ่าย เวลา 12.30 - 16.30 น. ดังนี้

บริการให้ยืม-คืน

1. บริการให้ยืมด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ โปรแกรม Millennium Circulation และตรวจสอบสัญญาณ ได้แก่ หนังสือทั่วไป หนังสือสำรอง หนังสือจอง วิทยานิพนธ์ หนังสือประกอบการสอน
2. บริการยืมหนังสือด้วยระบบมือ ได้แก่ หนังสือภาษาจีน ภาษาเยอรมัน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาฝรั่งเศส ที่ยังไม่ได้จัดหมวดหมู่ตามระบบ L.C. และยังไม่ได้ติดบาร์โค้ดหนังสือ
3. บริการรับคืนหนังสือ / สแกนเพื่อตรวจสอบซ้ำ / ตั้งสัญญาณ
 - 3.1 แยกหนังสือตามหมวดหมู่ใส่รถเข็นก่อนส่งขึ้นลิฟท์
 - 3.2 นำหนังสือขึ้นลิฟท์ ส่งตามชั้นต่างๆ

4. บริการรับคืนตัวเล่มหนังสือของหอสมุดสาขา วังท่าพระ (ผู้ใช้บริการส่งคืนด้วยตนเอง) โดยลงบันทึกไว้เป็นหลักฐานและทำ Intransit
5. บริการรับคืนตัวเล่มหนังสือหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี (ผู้ใช้บริการส่งคืนด้วยตนเอง) โดยบันทึกไว้เป็นหลักฐานและทำ Intransit
6. เก็บสถิติหนังสือรับคืน ส่งขึ้นเรียงบนชั้นหนังสือตามชั้นต่างๆ

บริการจองหนังสือ

เป็นการบริการรับจอง (Hold) หนังสือตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยดำเนินการจองและยกเลิกการจองในระบบห้องอัตโนมัติ

บริการหนังสือสำรอง

หนังสือสำรอง (Reserved Book) เป็นหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ซึ่งกำหนดระยะเวลาในการให้ยืมตามความประสงค์ของอาจารย์ผู้สอนรายวิชาใดวิชาหนึ่ง หรือบรรณารักษ์ / เจ้าหน้าที่ยืม-คืน พิจารณาแล้วให้กำหนดเป็นหนังสือสำรอง เพื่อให้นักศึกษาสามารถใช้หนังสือพิมพ์นั้น ๆ ได้อย่างทั่วถึงและกว้างขวาง เป็นการบริการให้ยืมหนังสือที่กำหนดระยะเวลาการยิมน้อยกว่าเวลาปกติ 1-3 วัน แล้วแต่การสั่งการของผู้สั่งให้สำรอง

บริการยืม-คืน ระหว่างห้องสมุดร่วมกัน

เป็นบริการให้ยืม-รับคืนหนังสือที่จัดให้ผู้ใช้บริการระดับบัณฑิตศึกษาของสถาบันการศึกษาของรัฐอื่นๆ เป็นความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) ผู้ใช้บริการยืมด้วยตนเอง ทั้งนี้ต้องทำบัตรสมาชิก PULINET ณ สถาบันของตนเอง และต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของห้องสมุดสมาชิกข่ายงานแต่ละแห่งอย่างเคร่งครัด

บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

เป็นการบริการให้ยืม-รับคืนหนังสือ ที่ไม่มีในหอสมุดของตนเองผ่านแบบกรอกการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan) ที่ผู้ยิมนำมาขอยืมด้วยตนเอง

บริการแจ้งหนังสือหาย / หนังสือชำรุด

เป็นบริการรับแจ้งหนังสือหาย / ชำรุด จากผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ผู้ใช้บริการต้องกรอกแบบฟอร์มฯ ตามที่งานบริการยืม-คืนระบุ

บริการทำบัตรสมาชิก



บุคคล
ศิลปากร
ศิลปากร
ให้บริการจะ

เป็นบริการที่เน้นสำหรับข้าราชการ
พนักงาน ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ของ
มหาวิทยาลัยศิลปากร และบุคคลภายนอก ได้แก่
ทั่วไป นักเรียน นักศึกษา ที่ไม่ได้สังกัดมหาวิทยาลัย
สำหรับนักศึกษา นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัย
มีบัตรประจำตัวนักศึกษาใช้เป็นบัตรสมาชิกได้เลย ผู้
ให้ผู้ใช้บริการกรอบบแบบฟอร์มฯ รับรูปถ่าย รอรับบัตร

บริการทวงหนังสือประกอบการสอน

หนังสือประกอบการสอน อาจารย์สามารถยืมได้ตลอดภาคการศึกษาเพื่อใช้
ประกอบการสอนเมื่อมีผู้ต้องการใช้ งานบริการยืม-คืน จะทำบันทึกขอเรียก
หนังสือเล่มนั้น ทั้งนี้บางครั้งจะโทรศัพท์ติดตามก่อนด้วย

บริการเตรียมหนังสือซ่อม

เป็นบริการที่เมื่อตรวจชั้นหนังสือหรือพบตัวเล่มชำรุด / ขาด จะคัดแยก
หนังสือดังกล่าวออกมาเพื่อพิจารณาดำเนินการส่งงานซ่อมต่อไป

บริการยืมหนังสือระหว่างวิทยาเขต

เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการที่ไม่ประสงค์เดินทางเพื่อ
ยืมด้วยตนเอง แก่ผู้ใช้บริการอีก 4 แห่ง ได้แก่ เช่น หอสมุดสาขา วังท่าพระ
หอสมุดสารสนเทศวิทยาเขตเพชรบุรี วิทยาลัยนานาชาติ หอสมุดเทคโนโลยี
และการสื่อสาร (ICT)



บริการหนังสืออยู่ระหว่างดำเนินการ

เป็นบริการติดต่อและติดตามหนังสือใหม่ที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของฝ่ายพัฒนาทรัพยากรเพื่อการบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ หนังสือประเภทนี้จะปรากฏหน้าจอฐานข้อมูล Web OPAC ว่า In process หรือ Cataloging

บริการหยิบตัวเล่มหนังสือ

เป็นการบริการหนังสือซึ่งแสดง Location : Central Library แก่ผู้ใช้บริการ โดยที่จะประสานงานกับสำนักงานเลขานุการ สำนักหอสมุดกลางหยิบตัวเล่มส่งให้

บริการสารสนเทศเบื้องต้นแก่ผู้ใช้บริการ ณ ทางเข้าภายในหอสมุดฯ

1. ตอบคำถามเบื้องต้น
2. ตรวจสอบการเข้าใช้บริการ (บัตรสมาชิกหอสมุดฯ)
 - 2.1. แลกบัตรสมาชิกรายวันบุคคลภายนอก
 - 2.2 แลกบัตรสมาชิกรายปีบุคคลภายนอก
3. แนะนำวิธีการใช้ OPAC แก่ผู้มาใช้บริการ



บริการตรวจสอบพันธะหนี้สิน

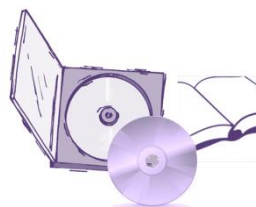
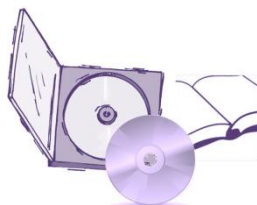
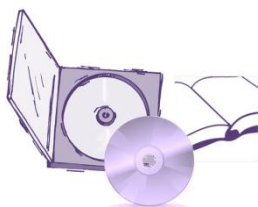
เป็นบริการการตรวจสอบข้อพันธะผูกพันของผู้ใช้บริการตามความต้องการของบัณฑิตวิทยาลัย กองการเจ้าหน้าที่ ของมหาวิทยาลัยศิลปากร เนื่องจากนักเรียน นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง จบการศึกษาในแต่ ละภาคการศึกษา หรือลาออก / โอนย้าย / ลาศึกษาต่อ

บริการรับคืนหนังสือจากตู้รับคืนหนังสือชั่วคราว

เป็นบริการรับคืน ที่นำมาจากตู้รับคืนหนังสือชั่วคราวซึ่งตั้งบริการ ณ หน้าอาคารหอสมุดฯ หน้าไปรษณีย์ คณะศึกษาศาสตร์ และอาคารเรียน A2 จะดำเนินการภายหลังว่างเว้นจากการบริการให้ยืม-รับคืน ณ เคาน์เตอร์บริการยืม-คืนปกติ

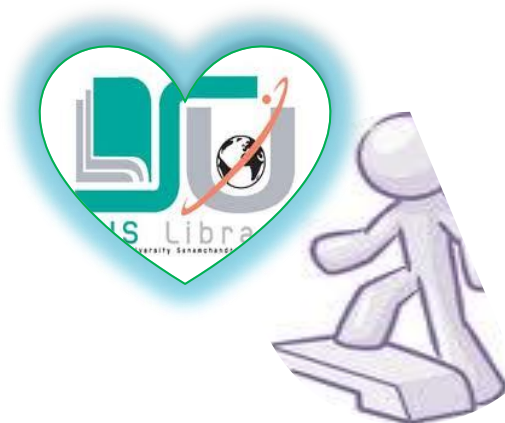
บริการแผ่น CD ROM ประกอบหนังสือ

เป็นการบริการให้ยืม-รับคืน แผ่น CD ROM ประเภทต่าง ๆ อาทิเช่น CD ROM ประกอบหนังสือภาษาไทย CD ROM ประกอบหนังสือภาษาต่างประเทศ CD ROM วิทยานิพนธ์ และ CD ROM ปริญญานิพนธ์ จัดเรียงตามหมวดหมู่เลขเรียก



บทที่ 6

ขั้นตอนการปฏิบัติงานบริการให้ยืม-รับคืนหนังสือ ด้วยระบบอัตโนมัติ



การปฏิบัติงานบริการ ผู้เขียนต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวังตามคู่มือการปฏิบัติงานฯ ที่กำหนดให้ใช้ ทั้งนี้ได้ศึกษาและฝึกปฏิบัติเมื่อแรกเริ่มใช้เมื่อปี พ.ศ. 2541 หากมีปัญหาก็จะสอบถามเพื่อนร่วมงาน และ / หรือหัวหน้าผู้ดูแลระบบดังกล่าว

การให้ยืม

การให้ยืม มี 3 ลักษณะคือ

1. ให้ยืมตัวเล่มครั้งแรกที่ผู้ใช้บริการนำจากชั้นหนังสือมาขอยืม
2. ให้ยืมต่อหลังการสืบค้น โดยไม่มีค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง
3. ให้ยืมต่อหลังการสืบค้น โดยมีค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง

การรับคืน

การรับคืน มี 3 ลักษณะคือ

1. รับคืน โดยไม่มีค่าปรับหนังสือเกินกำหนด
2. รับคืน โดยมีค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง (ชำระหมดคราวเดียว)
3. รับคืน โดยมีค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง (ชำระเป็นงวด ๆ)

การคิดเงินค่าปรับและการออกใบแทนเสร็จรับเงินประจำวัน

1. คิดเงินตามจำนวนที่ระบุไว้บนหน้าจอ “รับคืน” Check in
2. กรอกจำนวนเงินและลายมือชื่อผู้รับเงินในใบแทนใบเสร็จรับเงิน
3. รับเงินค่าปรับ
4. นับจำนวนเงินหลังเสร็จสิ้นการบริการช่วงเวลาตนเอง
5. รวมจำนวนเงินจากใบแทนใบเสร็จรับเงิน
6. ส่งเงินแก่ผู้ปฏิบัติงานอีกคนหนึ่งเมื่อออกใบเสร็จรับเงิน
7. รวมเงินทั้งหมด ช่วงบ่ายของผู้ปฏิบัติงานทั้ง 2 คน นำฝากตู้নিরায়ของ

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

การนำหนังสือที่รับคืนส่งออกบริการ

1. คัดแยกหนังสือตามหมวดหมู่ต่าง ๆ

ห้องอ่านชั้น 2

- 1.1 หนังสือวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท-เอก
- 1.2 หนังสือสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หมวด Q, R, S, T
ภาษาไทย-ภาษาต่างประเทศ
- 1.3 หนังสือห้องศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.เจตนา นาควัชระ

ห้องอ่านชั้น 3

- 1.4 หนังสือสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ภาษาไทย) หมวด
A-P, Z
- 1.5 หนังสือเยาวชน
- 1.6 สารนิพนธ์ระดับปริญญาตรี

ห้องอ่านชั้น 4

1.7 หนังสือสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ภาษาอังกฤษ)

1.8 หนังสือภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาเกาหลี ภาษาฝรั่งเศส และ
ภาษาเยอรมัน

2. จัดใส่รถเข็นส่งขึ้นลิฟต์ตามชั้นต่าง ๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำชั้นจัดเรียง
ชั้นชั้นต่อไป



บทที่ 7

กรณีศึกษาและการแก้ปัญหา



ด้วยตามคำสั่งและข้อปฏิบัติของหัวหน้าหอสมุด
นางกาญจนา สุขนธมณี ผู้ปฏิบัติงาน ทุกคน ทุกตำแหน่ง
ต้องบันทึกรายงานการปฏิบัติงานทุกวันทำการ (วันจันทร์ - ศุกร์) ตามแบบฟอร์ม
ที่กำหนด “รายงานการปฏิบัติงานประจำวันของ.. ฝ่าย / งาน...” นำเสนอ
หัวหน้าฝ่ายบริการทุกวันและนำเสนอต่อหัวหน้าหอสมุดทุกเดือน

รายงานการปฏิบัติงานประจำวัน ของ.....ฝ่าย / งาน.....

วัน เดือน ปี	งานที่ปฏิบัติ	หมายเหตุ	ผู้ตรวจสอบ (หน.ฝ่าย / งาน)

ผลการบันทึกฯ ดังกล่าว ช่วยให้ผู้เขียนสามารถบริหารจัดการและดำเนินงานได้อย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลระดับหนึ่งตลอดมา สรุปประเด็นกรณีศึกษาและแก้ไขปัญหาออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
2. ด้านสภาพแวดล้อมที่มีต่อผลการบริการผู้มาใช้บริการ
3. ด้านบริการยืม-คืนหนังสือและที่เกี่ยวข้อง

กรณีศึกษา : ด้านบริการยืม-คืนหนังสือและที่เกี่ยวข้อง

คติของผู้ให้บริการยืม-คืนหนังสือ ซึ่งผู้เขียนและผู้ให้บริการใช้ร่วมกันคือ

1. ผู้มาใช้บริการคือ ผู้ให้งานแก่เรา
2. ผู้มาใช้บริการ มิได้มาสร้างปัญหาหรือขัดขวางการทำงานของเร
3. ผู้มาใช้บริการคือ ผู้สร้างและเพิ่มชื่อเสียงแก่หอสมุดของเรา

ประเด็น : ไฟฟ้าดับ ขณะให้บริการยืม-คืนหนังสือ

การแก้ปัญหา : กำหนดเป็นข้อปฏิบัติร่วมกัน ดังนี้

1. ผู้ให้บริการ ณ จุดตรวจทางเข้า - รับฝากของ ต้องออกมาประจำ ณ ประตูทางออก (ประตูอัตโนมัติ) พร้อมไฟฉาย เพื่อตรวจทางเข้าและสัมภาระสิ่งของผู้มาใช้บริการก่อนออกนอก หอสมุด
2. ผู้ใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์ยืม-คืน ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ที่กำลังให้บริการยืม-คืน ทันที
3. ผู้ให้บริการ ณ เคาน์เตอร์ยืม-คืน ปิดเครื่องยืม-คืนอัตโนมัติ และไปช่วยตรวจประตูทางออก ด้วยเช่นกัน



ประเด็น : ผู้มาใช้บริการหาตัวเล่มหนังสือไม่พบ เมื่อผู้ให้บริการช่วยค้นพบว่าอยู่บนชั้น สาเหตุเนื่องจากไม่ทราบวิธีการเรียงหนังสือบนชั้นหนังสือ ใช้วิธีจำตัวเล่ม

การแก้ปัญหา : แนะนำวิธีการจัดเรียงหนังสือบนชั้นตามระบบรัฐสภาอเมริกัน จำแนกชั้นภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ



ประเด็น : หอสมุดปิดบริการเนื่องจากเป็นวันหยุดราชการ ติดต่อกันหลายวัน เป็นผลให้ผู้มาใช้บริการนำหนังสือมาส่งคืนพร้อมๆ กัน ทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการลดลง

การแก้ปัญหา : เสนอต่อหัวหน้าหอสมุดฯ ผ่านหัวหน้าฝ่ายบริการ ขอเปิดบริการเฉพาะอย่างยิ่งช่วงสอบกลางภาค และปลายภาค นอกจากจะลดความแออัดของการรับคืนหนังสือช่วงวันเปิดบริการแล้ว ยังเป็นการเปิดบริการ

แก่นักศึกษาที่ไม่กลับบ้าน ต้องประจำอยู่ที่หอพัก และบริการแก่บุคลากรรวมถึงประชาชนด้วย



ประเด็น :

การส่งหนังสือที่ยืม-คืน ระหว่างวิทยาเขตผดพลาต เช่น จำหน่ายของระบุ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ แต่ภายในเป็นบันทึกฯ ส่งหนังสือคืน หอสมุดสาขา วังท่าพระ เป็นต้น

การแก้ปัญหา :

1. ตรวจสอบตัวเล่มเป็นของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์หรือไม่
ถ้าใช่รับไว้
ถ้าไม่ใช่ปฏิบัติตาม 2.
2. ห่อส่งกลับคืนหอสมุดสาขา วังท่าพระ
3. แจ้งหัวหน้าฝ่ายบริการเพื่อประสานงานกับหอสมุดต้นทางที่ส่งหนังสือมาให้หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์



ประเด็น :

หนังสือทุกเล่มที่ยืมก่อนปิดภาคการศึกษา กำหนดวันส่งคืน คือ วันสุดท้ายของภาคการศึกษานั้นๆ พบว่าผู้มาใช้บริการไม่สนใจอ่านประกาศ (ย้ำ) วันกำหนดส่งคืนที่ตั้งไว้ ณ จุดบริการยืม-คืน สร้างปัญหา ค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง

การแก้ปัญหา :

1. แจ้งแผ่นปลิวประชาสัมพันธ์วันกำหนดส่งเป็นรายบุคคล
2. ต่อยุ่บัตรสมาชิกสำหรับผู้ไม่มีพันธะหนี้สินกับหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำหรับนักศึกษา ปีที่ 1 - ปีที่ 4 วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์

เป็นวันสุดท้ายของภาคการศึกษาต่อไป ยกเว้นปี
ที่ 4 ภาคปลาย จะไม่ดำเนินการให้



ประเด็น : ปัญหาที่มีผลกระทบต่อผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เรื่อง
กำหนดวันส่งคืนหนังสือเป็นช่วงเวลาที่เกิดอุทกภัย
ทั่วประเทศ

การแก้ปัญหา : ขยายวันกำหนดส่งคืนเป็นวันเปิดภาคการศึกษา เพื่อ
หลีกเลี่ยงค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง

กรณีศึกษา : ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนในฝ่ายบริการของ
หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ จำนวน 21 คน

ประเด็น : ผู้ให้บริการมาปฏิบัติงานไม่ครบจำนวนในวันทำการ
(วันจันทร์ - ศุกร์)

การแก้ปัญหา :

1. มีข้อตกลงร่วมกันของฝ่ายบริการ “ยึดหลักงาน
บริการสำคัญกว่า” กำหนดให้หลีกเลี่ยงการ
ลาพักผ่อนช่วงเปิดภาคการศึกษา (ภาค
ปกติ) เฉพาะอย่างยิ่งช่วงสอบประจำภาค
2. มีการจัดการกำหนดผู้ให้บริการปฏิบัติงานแทน
ก่อนวันไปราชการ
3. มีการจัดหาผู้ให้บริการปฏิบัติงานแทนทันทีใน
วันนั้น ๆ ทั้งทางตรงที่บุคคล และทางโทรศัพท์
กรณีผู้ให้บริการลาป่วย เฉพาะอย่างยิ่ง
จุดบริการส่วนหน้า ได้แก่ เคาน์เตอร์บริการ
ยืม-คืน บริการให้ข้อมูล (Information) และ
ตรวจสอบผู้เข้าใช้บริการก่อนเข้าส่วนในของ
หอสมุด เคาน์เตอร์บริการสารนิเทศ

กรณีศึกษา : ด้านสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการบริการผู้มาใช้บริการ

สภาพแวดล้อม หมายถึง สถานที่ บรรยากาศ ความสะอาด อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง โต๊ะ ที่นั่งอ่าน / ศึกษา คั่นคว่ำ วัสดุ / เครื่องใช้ ได้แก่ พัดลม เครื่องดูดความชื้น เครื่องปรับอากาศ

ประเด็น : ที่นั่งอ่าน / ศึกษา คั่นคว่ำไม่พียงเพียงพอช่วงการสอบกลางภาคและปลายภาค รวมถึงช่วงบริการ 24 ชั่วโมง

การแก้ปัญหา :

1. จัดหาเก้าอี้โดยการยืมจากกองบริการอาคารสถานที่ ของมหาวิทยาลัยศิลปากร
2. จัดหาโต๊ะอ่าน (โต๊ะญี่ปุ่น ขาพับได้) วางพื้น และ จัดหาเสื่อปูรอง นั่งด้วย



ประเด็น : ผู้มาใช้บริการเสียงดังเฉพาะอย่างยิ่งช่วงสอบทุกครั้ง

การแก้ปัญหา :

1. มีข้อปฏิบัติประกาศเพื่อทราบและถือปฏิบัติ
2. มีเสียงตามสายขอความร่วมมือลดเสียงเป็นระยะๆ
3. เดินตรวจแต่ละชั้นเป็นระยะๆ และตักเตือน



ประเด็น : เครื่องดูดความชื้นในห้องอ่าน / ห้องบริการ มีน้ำขังในถังที่ต้องนำไปเททิ้งบ่อยครั้ง และไม่เสียบบปลั๊กไฟ

การแก้ปัญหา :

1. กำหนดเป็นภาระหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานประจำชั้นต้องดำเนินการ
2. กำหนดข้อปฏิบัติเสียบปลั๊กไฟ วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.30 - 21.30 น. วันเสาร์ - อาทิตย์

เวลา 9.30 - 18.30 และถอดปลั๊กไฟก่อน
หอสุมุดปิดบริการครึ่งชั่วโมง

3. กำหนดข้อปฏิบัติหน้าที่มีในกล่องเททัง
วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.00 น. และวันเสาร์ -
อาทิตย์ เวลา 9.30 น.



- ประเด็น :** เครื่องฟอกอากาศ ไม่เสียบปลั๊กไฟ
- การแก้ปัญหา :** กำหนดเป็นภาระหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำชั้น และ
ข้อปฏิบัติเสียบปลั๊กไฟ วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.30 น.
และวันเสาร์ - อาทิตย์ เวลา 9.30 น.



- ประเด็น :** อากาศจากเครื่องปรับอากาศ เย็นเกินไป สาเหตุจาก
มีผู้ใช้บริการ หรือ ผู้ให้บริการปรับอุณหภูมิ
- การแก้ปัญหา :** กำหนดเป็นภาระหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำชั้น และ
ข้อปฏิบัติเปิดเครื่องปรับอากาศ และดูตัวเลขอุณหภูมิ
ประมาณ 25 องศา

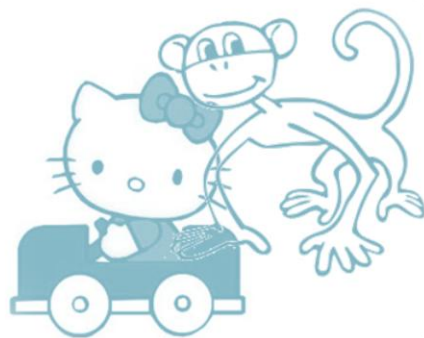


- ประเด็น :** แสงสว่างไม่พอเพียงบางจุด เนื่องจากไม่ได้เปิดสวิตช์
ไฟ ณ จุดนั้น ๆ หรือแสงสว่างจากภายนอกจ้าเกินไป
- การแก้ปัญหา :**

1. กำชับด้วยวาจา เฉพาะอย่างยิ่งวันที่บรรยากาศ
ภายนอกอากาศมืดครึ้ม ต้องเปิดทุกจุด ให้
คำนึงถึงสายตาของผู้ใช้บริการเป็นหลัก
2. กำชับด้วยวาจา ผู้ปฏิบัติงานปรับมู่ลี่บังแสง
เฉพาะอย่างยิ่งแสงแดดยามเช้าด้านทิศ
ตะวันออก และยามเย็นด้านทิศตะวันตก



ภาคผนวก



แบบฟอร์ม

บัตรอนุญาตเข้าใช้หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำหรับบุคคลภายนอก

บัตรอนุญาตเข้าใช้หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำหรับ **บุคคลภายนอก**

วันที่..... เวลา..... น.

นาย/นาง/นางสาว/เด็กหญิง/เด็กชาย..... นามสกุล.....

ภูมิลำเนา (ตามบัตรประชาชน) เลขที่..... หมู่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

ที่อยู่/ที่ทำงาน/สถานศึกษา

โทร.....

☐ สมาชิกใหม่ ยื่นพร้อมบัตรประชาชน / บัตรข้าราชการ

☐ สมาชิกรายปี กรณีไม่มีบัตรมาแสดง ระบุเลขบาร์โค้ด..... ยื่นพร้อมบัตรประชาชน / บัตรข้าราชการ

ประสงค์ทำบัตรสมาชิกรายปี (ค่าเคลือบบัตร 10 บาท เท่านั้น)

ขอรูปถ่ายขนาด 1 นิ้ว จำนวน 2 รูป พร้อมสำเนาบัตรประชาชน หรือสำเนาบัตรข้าราชการด้วย

(รอรับบัตรได้เลย)

ลายมือชื่อเจ้าหน้าที่.....

แบบกรอกขอใช้บริการยืมระหว่างวิทยาเขต

แบบกรอกขอใช้บริการยืมระหว่างวิทยาเขต

สำหรับผู้ให้บริการ

เลขที่

วันที่

ชื่อผู้ให้บริการ.....รหัส.....e-mail/ เบอร์โทรภายใน.....

มีความประสงค์ ☐ ขอยืมหนังสือจาก ☐ SUT หอสมุดสาขาวังท่าพระ ☐ SUP หอสมุดสารสนเทศเพชรบุรี

☐ SUICT คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ☐ SUIC วิทยาลัยนานาชาติ

☐ ขอถ่ายเอกสารจาก ☐ SUT หอสมุดสาขาวังท่าพระ ☐ SUP หอสมุดสารสนเทศเพชรบุรี

☐ SUICT คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ☐ SUIC วิทยาลัยนานาชาติ

ชื่อหนังสือ / ชื่อบทความ.....

เลขเรียกหนังสือ.....

ชื่อวารสาร / พร้อมรายละเอียดทางบรรณานุกรม

รับตัวเล่มได้ที่เคาน์เตอร์ยืม-คืนหนังสือ

สำหรับเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ให้บริการ..... / วดป.

แจ้งหอสมุดปลายทางเมื่อ..... ☐ ทาง e-mail ☐ ทางโทรศัพท์ ผู้ดำเนินการ.....

วันที่ได้รับตัวเล่ม.....วันกำหนดส่ง.....ผู้ดำเนินการ.....

ยื่นต่อถึงวันที่.....ผู้ดำเนินการ.....ยื่นต่อถึงวันที่.....ผู้ดำเนินการ.....

หมายเหตุ/ไม่มารับ-ส่งคืน/แจ้งรับตัวเล่มทาง e-mail:

****ลงชื่อผู้รับตัวเล่ม.....วันที่.....**

ฝ่ายบริการ/๑ กันยายน ๒๕๕๔



บัตรแทนบัตรหาย

บัตรแทนบัตรหาย (ให้เขียนครบทุกช่อง ตามที่กำหนด)		วันหมดอายุ
ชื่อ/นามสกุล รหัส-.....-.....-.....-.....-.....		
คณะ วิชาเอก		
ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา		
ภูมิลำเนา		
ที่อยู่ปัจจุบัน		
หลักฐานที่นำมาแสดง ☐ สำเนาใบแจ้งความจากสถานีตำรวจ ☐ ใบเสร็จรับเงินการขอทำบัตรใหม่ หรือสำเนาฯ		
โปรดทราบ	๑. บัตรฯ นี้อนุญาตให้เข้าใช้หอสมุดฯ และบริการต่างๆ ได้เช่นเดียวกับบัตรนักศึกษา เป็นเวลา ๓๐ วัน ๒. ไม่มีหลักฐาน (ดังข้างต้น) ให้ใช้บัตรอนุญาตเข้าใช้หอสมุดฯ ๓. หลังจากนี้ท่านจะเสียสิทธิในการยืมหนังสือด้วยระบบอัตโนมัติ (Selfcheck) ยกเว้นไปแจ้งความประสงฆ์กับเจ้าหน้าที่เพื่อขอใช้สิทธิดังกล่าวคืน	ผู้ออกบัตร.....
(ฝ่ายบริการ ๑๙/๐๙/๕๐)		

รายชื่อใช้บริการห้องบัณฑิตศึกษา (Graduate Study Room)
 หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ขอความกรุณาผ่านลงสถิติการเข้าใช้บริการทุกครั้ง

[illegible]

หากประสงค์แสดงความเห็น หรือให้ข้อเสนอแนะ สามารถนำเสนอต่อผู้ให้บริการโดยตรง
หรือเสนอผ่านตู้รับความคิดเห็นก็ได้

แบบกรอกส่งคืนหนังสือผ่านตู้รับคืน

แบบกรอกส่งคืนหนังสือผ่านตู้รับคืน		
☐ หอสมุดฯ ☐ คณะศึกษาศาสตร์ ☐ โรงอาหาร เอ 2 ว/ด/ป (ที่ส่งคืนหนังสือ) เวลา น. ชื่อ-สกุล รหัส		
เล่ม ที่	ชื่อหนังสือ	บาร์โค้ดหนังสือ (อีก 9 ตัว)
1.		31115
2.		31115
3.		31115
4.		31115
5.		31115
6.		31115
7.		31115
8.		31115
9.		31115
10.		31115
ระเบียบ - ข้อตกลง และถือปฏิบัติ 1. ส่งคืนเฉพาะหนังสือเท่านั้น หากส่งคืนเกินกำหนด ให้เสียค่าปรับในวันรุ่งขึ้นที่เคาน์เตอร์ยืม-คืน หอสมุดฯ 2. หนังสือที่มีความหนาเกินกว่าจะหย่อนผ่านตู้รับคืน ให้นำส่งคืนโดยตรงที่หอสมุดฯ 3. เปิดตู้รับคืนวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 10.00 น. 4. ค่าปรับหนังสือทั่วไป ๓ บาท / วัน / เล่ม 5. รับคืนเฉพาะหนังสือของหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ สำหรับเจ้าหน้าที่กรอกข้อมูล		
ผู้ใช้ตู้..... เวลา..... น. ผู้รับคืน..... ว/ด/ป ทำรับคืน (Check IN - BACKDATE) วันที่..... ค่าปรับฯ จำนวน.....เล่ม เป็นเงิน..... บาท ลงชื่อ..... ว/ด/ป..... งานบริการยืม - คืน / 4 ส.ค. 46		

FM-CL02-02_____

แบบรับบริจาควัสดุการศึกษา

1. ข้าพเจ้า นาย,นาง,นางสาว.....

ขอบริจาควัสดุการศึกษาให้หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ดังนี้

- | | |
|---|----------------|
| ☐ หนังสือ | จำนวน.....เล่ม |
| ☐ วัสดุโสตฯ (CD-ROM , DVD, เทปคาสเซ็ท, วีดิทัศน์) | จำนวน.....แผ่น |
| ☐ อื่นๆ | จำนวน..... |

และยินดีให้หอสมุดฯ ดำเนินการตามความเหมาะสม ดังนี้

1.1 อนุญาตให้หอสมุดฯ คัดเลือกวัสดุการศึกษาที่นำมาบริจาค ตามเกณฑ์การให้บริการที่หอสมุดฯ กำหนด

- หนังสือภาษาไทย ให้บริการ 1 – 5 เล่ม / ชื่อเรื่อง
- หนังสือภาษาต่างประเทศ ให้บริการ 1 – 3 เล่ม / ชื่อเรื่อง

หรือตามที่หอสมุดฯ เห็นสมควร

1.2 กรณีที่หอสมุดฯ พิจารณาไม่นำออกบริการ ข้าพเจ้าประสงค์ให้หอสมุดฯ ดำเนินการตามเหมาะสม หรือ

- ☐ ส่งคืนผู้บริจาค โดย
- ☐ แจ้งทางโทรศัพท์ หมายเลข.....
- ☐ แจ้งทาง e-mail.....
- ☐ บริจาคต่อให้กับสถาบัน / องค์กรอื่นๆ เพื่อใช้ประโยชน์

1.3 การตอบขอบคุณ

- ☐ ไม่ต้องตอบขอบคุณ
- ☐ ตอบขอบคุณไปที่.....

ในการนี้ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง ในความอนุเคราะห์บริจาควัสดุการศึกษาจากท่าน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านอีก ในโอกาสต่อไป

2. ผู้รับบริจาค

.....
...../...../.....

3. การดำเนินการฝ่ายวิเคราะห์

ลำดับที่.....

วันที่รับ.....

จำนวนที่รับ.....ชื่อ / รายการ.....เล่ม/แผ่น/ตลับ

คัดเลือกไว้จำนวน.....ชื่อ / รายการ.....เล่ม/แผ่น/ตลับ

ผู้ดำเนินการ.....

แบบแจ้งหนังสือหายหรือชำรุด

เลขที่.....

- - - สำหรับผู้แจ้ง - - -

- ❶ ข้าพเจ้า.....สังกัด/รหัส.....
โทรศัพท์.....e-mail.....

ไม่สามารถนำตัวเล่มมาส่งคืนหอสมุดฯ ในสภาพเดิมได้ เพราะ (ระบุสภาพของตัวเล่มหนังสืออย่างละเอียด)

☐ ทำหาย ☐ ชำรุด [☐ ทั้งเล่ม ☐ บางส่วน ☐

ชื่อผู้แต่ง	ชื่อเรื่อง	เลขเรียก	บาร์โค้ด
			31115

สำนักพิมพ์	ปีพิมพ์	จำนวนหน้า	วันกำหนดส่ง	หมายเหตุ

- ❷ ☐ มีค่าดำเนินการทางเทคนิค (100 บาท/เล่ม)

- ❸ ☐ มี ☐ ไม่มี ค่าปรับ

.....บาท

**นับจากวันที่หอสมุดรับแจ้งครบ 45 วัน หากยังไม่มีการขอใช้/แจ้งผลตอบกลับจากท่าน
หอสมุดฯ ของดิฉันใช้สิทธิ์การยืมทุกชนิด**

= = = สำหรับเจ้าหน้าที่ - - -

- 1.เจ้าหน้าที่ยืม - คืน รับแบบแจ้งฯ จากผู้แจ้งหนังสือหาย/ชำรุดเมื่อวันที่.....ลงชื่อ.....

- 2.ครั้งที่ 1 ผลการพิจารณาของ หน.ฝ่ายบริการ/ผู้แทนฯ

☐ ซื้อเล่มใหม่ (แหล่งที่มีจำหน่าย/หอสมุดฯ ที่มีบริการ.....)

☐ ถ่ายเอกสารชดเชย (สีเหมือนต้นฉบับและเย็บเล่มปกแข็ง) ☐ ชดใช้เป็นเงิน.....บาท

☐

ลงชื่อ.....ว/ด/ป.....

- 3.ครั้งที่ 2 ผลการพิจารณาของ หน.ฝ่ายบริการ/ผู้แทนฯ

☐ หาซื้อได้ ☐ เหมือนเดิม ☐ ต่างปีพิมพ์ ☐ เหตุผลอื่น.....

☐ ซื้อไม่ได้ เพราะ.....

เห็นควรให้ ☐ ถ่ายเอกสาร ☐ จ่ายค่าปรับ ☐ หนังสือหาย ☐ หนังสือชำรุด เป็นเงิน.....บาท

ลงชื่อ.....ว/ด/ป.....

- 4.การตรวจสอบหนังสือในระบบ

ประเภทหนังสือ	ใบเสร็จรับเงิน				
	เล่มที่	เลขที่	ว/ด/ป	เป็นเงิน	ลงชื่อ
ค่าปรับค้างส่ง					
ค่าปรับหนังสือหาย/ชำรุด					
ค่าดำเนินการทางเทคนิค					

หมายเหตุ

- 5.ปลดข้อมูลหนังสือในระบบแล้ว ลงชื่อ.....ว/ด/ป.....

- 6.ฝ่ายบริการนำส่งฝ่ายวิเคราะห์ฯ ดำเนินการ ชื่อผู้ส่ง.....ว/ด/ป.....

หมายเหตุ การส่ง - การรับ มีรายละเอียดในสมุดต่างหาก เพื่อใช้เป็นหลักฐาน

**แบบขอใช้หนังสือจอง/อยู่ระหว่างดำเนินการ/หยิบตัวเล่ม
หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์**

วันที่.....ชื่อผู้ใช้บริการ.....รหัส.....

1. ☐ จองหนังสือ (Hold)

รับตัวเล่มเมื่อข้อมูลปรากฏคำว่า Ready for pickup หรือ ON HOLDSHELF

2. ☐ หนังสืออยู่ระหว่างดำเนินการ (Status : In Process, Cataloging)

รับตัวเล่มภายใน 3 วันทำการ (วันที่.....) และเมื่อข้อมูลของท่านปรากฏคำว่า Ready for pickup

3. ☐ บริการหยิบตัวเล่ม : เฉพาะหนังสือที่แสดง Location : Central Library

รับตัวเล่มภายใน 60 นาที (จันทร์ – ศุกร์ 8.30 -16.00 น.) และเมื่อข้อมูลปรากฏคำว่า Ready for pickup หรือ ON HOLDSHELF

ชื่อหนังสือ.....

ชื่อผู้แต่ง.....

เลขเรียก.....

สำหรับเจ้าหน้าที่

รับข้อมูลจากผู้ใช้บริการ (1-3)	ติดต่อกับฝ่ายวิเคราะห์/สำเนา (2)	หยิบตัวเล่ม (3)
ชื่อ.....	ชื่อ.....	ชื่อ.....
วันที่.....	วันที่.....	วันที่.....

แบบยืมหนังสือ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

วันที่.....เวลา.....ชื่อผู้ใช้บริการ.....รหัส.....

ประสงค์ ☐ ขอยืมหนังสือ (ระบบมือ) ☐ ยืนยัน (conform) ว่าได้ยืมไปจริง ☐ นำหนังสือออก
โดยไม่ได้ยืม เนื่องจาก ☐ ไฟฟ้าดับ ☐

ดังรายการต่อไปนี้

เลขเรียก	บาร์โค้ด
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	

สำหรับเจ้าหน้าที่

รับข้อมูลจากผู้ใช้บริการ	ตรวจสอบ/ลงข้อมูลในระบบ	หมายเหตุ
ชื่อ วันที่	ชื่อ วันที่	

แบบฟอร์ม หาหนังสือไม่พบ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ชื่อ/นามสกุล.....รหัส.....e-mail.....

รายละเอียดของหนังสือ

ชื่อหนังสือ.....

เลขเรียกหนังสือ.....

โปรดตรวจสอบความก้าวหน้าของการดำเนินงานได้จาก ป้ายประกาศด้านหน้าเคาน์เตอร์บริการยืม – คืน
การดำเนินงาน

ตรวจสอบครั้งที่ 1 ผล.....ผู้ตรวจ

ตรวจสอบครั้งที่ 2 ผล.....ผู้ตรวจสอบ

ตรวจสอบครั้งที่ 3 ผล.....ผู้ตรวจสอบ

หลังจากที่รับแบบฟอร์มเป็นเวลา 30 วัน แล้วยังหาหนังสือไม่พบ

จะส่งให้ฝ่ายวิเคราะห์ฯ พิจารณาเพื่อจัดซื้อเข้ามาใหม่/อื่นๆ

สำหรับเจ้าหน้าที่ ผู้รับ.....

☐ ตรวจสอบจาก WebOPAC พบว่าเป็นหนังสือของ sus ☐ ตรวจสอบจาก WebOPAC พบว่าเป็นหนังสือของ
sut,sup หรืออื่นๆ

☐ แนะนำกับผู้ใช้บริการว่า..... ☐ ไม่ได้ดำเนินการใดๆ ทั้งสิ้น หรืออื่นๆ

เสนอฝ่ายวิเคราะห์ฯ

บัตรอนุญาตเข้าใช้หอสมุดฯ
(ให้เขียนครบทุกช่อง ตามที่กำหนด)

ชื่อ/นามสกุล รหัส

คณะ วิชาเอก

ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

ภูมิลำเนา

ที่อยู่ปัจจุบัน

- โปรดทราบ
๑. ข้อปฏิบัติเกี่ยวกับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร ระบุว่า
“นักศึกษาต้องแสดงบัตรประจำตัวนักศึกษาได้ทันที เมื่ออาจารย์
หรือเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยตรวจสอบ
 ๒. ให้เขียนบัตรนี้ทุกครั้งในทุกกรณีที่ไม่ได้นำบัตรมา
 ๓. กรณี “บัตรหาย” โปรดแจ้งเจ้าหน้าที่ด้วย และนำหลักฐานการแจ้งความ
หรือใบเสร็จฯ ขอบัตรใหม่มาแสดงในครั้งต่อไป

ลงชื่อเจ้าหน้าที่.....

(ฝ่ายบริการ ๐๘/๐๘/๕)

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

คำร้องทั่วไป

วันที่.....

เรื่อง.....

เรียน.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

รหัส/สังกัดคณะ..... ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา (กรณีเป็น

นักเรียน/นักศึกษา)..... ที่อยู่ปัจจุบันที่สามารถติดต่อได้

.....

โทรศัพท์มือถือ..... อีเมลล์.....

(เหตุการณ์).....

.....

.....

(สรุป).....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ยื่นคำร้อง

ส่วนของผู้เจ้าหน้าที่

☐ ผู้รับเรื่อง..... วันที่..... เวลา..... น.

☐ เรียน.....

.....

.....

แบบรายงานการเก็บของได้ในหอสมุด พระราชวังสนามจันทร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้เก็บของได้

ชื่อ นาย/นาง/นางสาว.....นามสกุล.....
☐ นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร คณะ.....ชั้นปีที่.....
 ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....
☐ ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้าง มหาวิทยาลัยศิลปากร สังกัด.....
 ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....
☐ บุคคลภายนอก ที่อยู่.....
เบอร์โทรศัพท์.....

ส่วนที่ 2 ลักษณะของที่เก็บได้

1. ชื่อ.....ยี่ห้อ.....รุ่น.....สี.....
 2. ชื่อ.....ยี่ห้อ.....รุ่น.....สี.....
 เก็บได้ ณเมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
 เวลา.....น.

(.....)

หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน/หัวหน้าเวรล่วงเวลา

ผู้รายงาน

...../...../.....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลผู้มารับของคืน

ชื่อ นาย/นาง/นางสาว.....นามสกุล.....
☐ นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร คณะ.....ชั้นปีที่.....
 ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....
☐ ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้าง มหาวิทยาลัยศิลปากร สังกัด.....
 ที่อยู่.....เบอร์โทรศัพท์.....
☐ บุคคลภายนอก ที่อยู่.....
 เบอร์โทรศัพท์.....

.....
 (.....)

ผู้รับคืน

.....
 (.....)

ผู้ให้คืน

แบบแจ้งเพื่อขอให้หอสมุดฯ ตรวจสอบโทรศัพท์ค้นวงจรปิด

ข้อมูลของผู้แจ้ง

ชื่อ.....นามสกุล.....
 รหัส/สังกัด/หน่วยงาน/คณะวิชา.....
 หมายเลขโทรศัพท์.....อีเมล.....
 ลักษณะของผู้แจ้ง เช่น รูปพรรณสัณฐาน การแต่งกาย.....

เหตุการณ์

วันที่.....เวลาที่ใกล้เคียงมากที่สุด.....
 สถานที่เกิดเหตุ.....
 การวางของที่หาย เช่น ใส่กระเป๋า วางทิ้งไว้.....

ลักษณะของที่หาย.....

ส่วนของเจ้าหน้าที่

ผู้รับเรื่อง.....เวลา.....
 ความคิดเห็นเพิ่มเติม.....

แจ้งผู้ใช้ว่า หอสมุดฯ จะติดต่อกลับเมื่อพร้อม นัดวันที่.....
 อื่นๆ ระบุ

การดำเนินงาน เสนอหัวหน้าหอสมุดฯ เพื่อโปรดพิจารณาผู้ส่ง
 ส่งงานไต่อื่นๆ

..... เสนอหัวหน้าหอสมุดฯ เพื่อโปรดพิจารณาผู้ส่ง
 ส่งฝ่ายบริการ เพื่อแจ้งผู้ใช้บริการต่อไป
 อื่นๆ

ผลการตรวจสอบ

.....

.....



คู่มือปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่บริหารงานที่ไม่ใช่สายวิชาการ
ฝ่ายบริหาร กองยุทธศาสตร์และนโยบายการเงิน สถาบันนโยบายสังคม