



คู่มือปฏิบัติงาน
การรับชำระค่าปรับในงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ
ของศูนย์วิทยบริการ

รุ่งรัตน์ อินทรวีเศษ
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ

กลุ่มงานบริการและกิจกรรม
ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

2568

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับชำระค่าปรับในงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของกลุ่มงานบริการและกิจกรรม ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ คู่มือฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งเป็นกระบวนการทำงานของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศให้ได้มาตรฐาน สร้างความเชื่อมั่นและพัฒนาการให้บริการของบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะและคุณสมบัติต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยคู่มือฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่งานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และขั้นตอนการปฏิบัติงานของการชำระค่าปรับต่าง ๆ ในทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน รวมถึงการรับชำระค่าปรับ ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง

ผู้ปฏิบัติงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานต่อไป

รุ่งรัตน์ อินทวิเศษ
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	(1)
สารบัญ	(2)
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(4)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของคู่มือ	3
ประโยชน์ของคู่มือ	3
ขอบเขตของคู่มือ	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 หน้าที่ความรับผิดชอบและการบริหารจัดการ	5
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง	5
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	5
โครงสร้างการบริหารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	8
โครงสร้างการบริหารงานของศูนย์วิทยบริการ	9
โครงสร้างการปฏิบัติงานกลุ่มงานบริการและกิจกรรม	10
บทที่ 3 หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการปฏิบัติงาน	11
หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน	11
วิธีการปฏิบัติงาน	19
สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน	29
แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน	30
บทที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน	33
แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน	33
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	34
วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	53
วิธีการให้บริการกับผู้รับบริการมีความพึงพอใจ	53
จรรยาบรรณ คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน	54

บทที่ 5	ปัญหา อุปสรรค แนวทางการแก้ปัญหาและพัฒนางาน	61
	ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน	61
	แนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงาน	61
	ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน	62
บรรณานุกรม		
ประวัติผู้เขียน		

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	สิทธิการยืมทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการ	19
3.2	รายละเอียดการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	20
3.3	ตัวอย่างการคำนวณยอดค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ	22
3.4	การคำนวณยอดค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท	23
3.5	ตัวอย่างการคำนวณยอดค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ	24
3.6	ตัวอย่างตารางสรุปค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ	25

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	โครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ	8
2.2	โครงสร้างการบริหารงานของศูนย์วิทยบริการ	9
2.3	โครงสร้างการปฏิบัติงานของกลุ่มงานบริการและกิจกรรม	10
3.1	ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เรื่อง กำหนดค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และค่าปรับของศูนย์วิทยบริการ พ.ศ. 2565	12
3.2	ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ว่าด้วยการบริการของศูนย์ วิทยบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2563	15
3.3	คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบและดำเนินการเรื่องค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และค่าปรับของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ	18
3.4	แบบฟอร์มขอลดหย่อนค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์วิทย บริการ	27
4.1	ขั้นตอนการรับคืนและชำระค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ	34
4.2	ขั้นตอนแจ้งทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ) สูญหาย	35
4.3	การค้นหาข้อมูลสมาชิกในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)	36
4.4	รายชื่อนักศึกษาที่ตรงกับบัตรประจำตัวและรูปถ่ายนำมายื่นกับ เจ้าหน้าที่	36
4.5	ยอดค่าปรับที่ผู้ใช้บริการค้างชำระ	37
4.6	การยืนยันในการพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน	37
4.7	การค้นหาข้อมูลสมาชิกในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)	38
4.8	รายการค่าปรับที่ค้างชำระของสมาชิก	38
4.9	การยืนยันในการพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน	39
4.10	ใบเสร็จรับเงินที่พิมพ์จากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)	39
4.11	การค้นหาข้อมูลสมาชิกในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)	40
4.12	รายการหนังสือ ราคาค่าปรับ และค่าธรรมเนียมของสมาชิก	40
4.13	การเข้าระบบระบบตรวจสอบค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ (Bookfine)	41
4.14	การค้นหาสมาชิกในช่องค้นหาบาร์โค้ดสมาชิก	41
4.15	รายการหนังสือและราคาที่ต้องชำระ	42

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่		หน้า
4.16	การค้นหาสมาชิกเพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้สิทธิลดหย่อน	42
4.17	รายละเอียดลดหย่อนค่าปรับและยอดคงเหลือที่ต้องจ่าย	43
4.18	การยืนยันลดหย่อนค่าปรับ	43
4.19	จำนวนค่าปรับที่ขึ้นตามระบบ ALIST จำนวนเงินที่ลดหย่อน	44
4.20	ใบเสร็จรับเงินที่พิมพ์จากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)	44
4.21	แบบฟอร์มขอลดหย่อนค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ	45
4.22	ตัวอย่างการลงข้อมูลแบบบันทึกขอลดหย่อนค่าปรับทรัพยากร สารสนเทศ	46
4.23	การตรวจสอบข้อมูลสมาชิก และราคาลดหย่อนก่อนดำเนินการปรับ	47
4.24	การลงชื่อสิทธิในการขอลดหย่อน	47
4.25	การบันทึกข้อมูลการลดหย่อนค่าปรับและจำนวนเงินในการลดหย่อน ค่าปรับ	48
4.26	ใบเสร็จรับเงินที่พิมพ์จากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)	48
4.27	การเข้าดูรายงานค่าปรับประจำวันในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)	49
4.28	การเข้าดูรายงานค่าปรับประจำวันในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)	49
4.29	การระบุช่วงวันที่และสาขาต้องการดูรายงานค่าปรับ	50
4.30	รายงานค่าปรับตามเวลาที่กำหนด	50
4.31	การบันทึกรายการเงินค่าปรับประจำเดือน	51
4.32	ใบเสร็จรับเงินที่ได้รับจากฝ่ายการเงินมหาวิทยาลัย	51
4.33	การรวมรายงานค่าปรับและใบเสร็จรับเงินเข้าแฟ้มรายงาน	52
4.34	รายงานค่าปรับประจำเดือนให้หัวหน้ากลุ่มงานตรวจสอบความถูกต้อง	52

บทที่ 1

บทนำ

ในยุคที่ข้อมูลและความรู้เป็นทรัพยากรสำคัญในการพัฒนาสังคม ห้องสมุดจึงมีบทบาทเป็นศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงสารสนเทศอย่างเท่าเทียม ระบบบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและการชำระค่าปรับเป็นหนึ่งในกระบวนการหลักที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพในการจัดการทรัพยากรของห้องสมุด รวมถึงการให้บริการที่เป็นธรรม โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง และยังเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและการจัดการค่าปรับอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับระเบียบข้อบังคับ และลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน

เนื้อหาในคู่มือประกอบด้วยรายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตั้งแต่การตรวจสอบสิทธิของผู้ใช้บริการ การกำหนดระยะเวลาการยืม ไปจนถึงการคืนหนังสือและการตรวจสอบสภาพหนังสือก่อนรับคืน นอกจากนี้ยังครอบคลุมถึงแนวทางการคิดค่าปรับในกรณีที่คืนหนังสือล่าช้า การชำระค่าปรับประเภทต่าง ๆ และการบันทึกข้อมูลการชำระเงินอย่างถูกต้อง อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถให้บริการได้อย่างมืออาชีพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ความเป็นมา

ประวัติความเป็นมาของศูนย์วิทยบริการ (หอสมุด) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2567) มีดังนี้

- พ.ศ. 2465 “หอสมุด” ก่อตั้งพร้อม ๆ กับการก่อตั้งสถาบันการศึกษา ซึ่งในขณะนั้นมีสถานะเป็นโรงเรียนฝึกหัดครูมณฑลนครสวรรค์
- พ.ศ. 2512 ย้ายที่ทำการหอสมุดลงมาอยู่ชั้นล่างของอาคารเรียน 2 จากเดิมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของอาคารเรียน 1 และเนื่องจากพื้นที่ใช้สอยแคบไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ นอกจากนี้ยังได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรต่าง ๆ ในการจัดหาหนังสือเข้าหอสมุด
- พ.ศ. 2517 อาคารหอสมุด 2 ชั้น (อาคาร 8) สร้างเสร็จในเดือนกันยายน และเปิดให้บริการในเดือนธันวาคม

- พ.ศ. 2542 อาคารหอสมุด 8 ชั้น ดำเนินการสร้างแล้วเสร็จในเดือนมีนาคม เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการในวันที่ 2 กันยายน ควบคู่ไปกับอาคารหอสมุดเก่า (อาคาร 8) โดยมีทางเดินเชื่อมระหว่างอาคารทั้งสอง บริเวณชั้น 1 และชั้น 2 และเปลี่ยนชื่อจากหอสมุดเป็น "สำนักวิทยบริการ"
- พ.ศ. 2544 สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ได้ประทานนามอาคารวิทยบริการ (หอสมุด) สถาบันราชภัฏ 34 แห่ง ทั่วประเทศว่า "อาคารบรรณราชนครินทร์"
- พ.ศ. 2547 จัดตั้ง "สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ" ขึ้นเมื่อวันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2547 โดยควบรวมทั้งสำนักวิทยบริการและสำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าเป็นหน่วยงานเดียวกัน
- พ.ศ. 2557 มีการขยายพื้นที่การให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศไปยังมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ศูนย์การศึกษาย่านมัทรี โดยเปิดให้บริการศูนย์วิทยบริการที่อาคาร 9 ชั้น 5 ห้อง 954
- พ.ศ. 2561 มีการย้ายพื้นที่การให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนของศูนย์การศึกษาย่านมัทรีจากอาคาร 9 ชั้น 5 ไปยังอาคาร 11 ชั้น 2

ศูนย์วิทยบริการ เป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบหนังสือ และทรัพยากรอื่น ๆ โดยทำหน้าที่ส่งเสริมการเรียนการสอนตามหลักสูตร จัดหา และพัฒนาระบบการให้บริการสื่อการเรียนรู้ต่าง ๆ สำหรับการศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเองของนักศึกษา และบุคลากรมหาวิทยาลัย ตามพันธกิจของของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ โครงสร้างการบริหารงานภายในศูนย์วิทยบริการ ประกอบด้วย 5 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ กลุ่มงานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง กลุ่มงานนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ และกลุ่มงานบริการและกิจกรรม เพื่อให้บริการห้องสมุดแก่นักศึกษา อาจารย์ และประชาชนทั่วไปที่สนใจศึกษาค้นคว้าตามความต้องการ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการให้บริการรับชำระค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศตามความเหมาะสม เพื่อความสะดวกในการบริการและค้นหาสารสนเทศที่มีอยู่อย่างเป็นระบบ โดยใช้สื่อที่เป็นไปตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและสภาพของสังคมการศึกษาในขณะนั้น ในการให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากรมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอก โดยการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST) มาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้มีความถูกต้อง แม่นยำและมีประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการชำระค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการอีกด้วย

สำหรับคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ ผู้เขียนจะกล่าวถึงขั้นตอน วิธีการชำระค่าปรับในกรณีต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับศูนย์วิทยบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและการดำเนินงานให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานบริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศภายในหน่วยงาน

วัตถุประสงค์ของคู่มือ

1. เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ อัตราค่าปรับ และขั้นตอนการดำเนินการรับชำระค่าปรับในทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อกำหนดแนวทางและมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการรับชำระค่าปรับในงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นไปอย่างเป็นระบบ มีความสอดคล้อง และมีมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งหน่วยงาน
3. เพื่อส่งเสริมและบูรณาการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในกระบวนการให้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศและการรับชำระค่าปรับ อันจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความโปร่งใส ในการให้บริการและสามารถตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยยึดหลักความถูกต้อง โปร่งใส เท่าเทียม และมีความรับผิดชอบต่อการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่แทนมีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ รวมถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงานและการชำระค่าปรับในงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกัน
2. เพื่อสร้างมาตรฐานในการทำงาน มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นระบบในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรับชำระค่าปรับ การแจ้งเตือน การคำนวณค่าปรับในงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้มีเนื้อหาครอบคลุมในการดำเนินงานต่าง ๆ ในส่วนการรับชำระค่าปรับของศูนย์วิทยบริการ รวมถึงขั้นตอนการรับชำระค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศตั้งแต่ต้นจนจบ เช่น การตรวจสอบข้อมูลผู้ถูกปรับ การคำนวณยอดค่าปรับ การลดหย่อนค่าปรับ การลงรายงานค่าปรับเพื่อส่งเงินให้แก่การเงินมหาวิทยาลัยในแต่ละวัน โดยมุ่งการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความถูกต้องตามระเบียบที่มหาวิทยาลัยกำหนด

นิยามศัพท์เฉพาะ

การคืน หมายถึง การบริการรับคืนหนังสือจากผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกของห้องสมุด ตามวันที่กำหนดส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศตามระเบียบของห้องสมุด (ธนะเมศร์ เชื้อจินดารัตน์, 2560)

การยืม หมายถึง การให้บริการผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกของห้องสมุด สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศไปใช้ภายนอกห้องสมุดได้ตามระเบียบของห้องสมุด (ธนะเมศร์ เชื้อจินดารัตน์, 2560)

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สื่อประเภทต่าง ๆ ที่บันทึกข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ความคิด ประสบการณ์ที่เป็นแก่น หรือเนื้อหาสำคัญที่ได้จำแนก ชี้แจง แสดงออกมาให้ปรากฏ โดยการกลั่นกรอง เรียบเรียงและประมวลผลโดยใช้ภาษา สัญลักษณ์ รูปภาพ และอื่น ๆ รวมทั้งบันทึกลงในวัสดุที่สามารถสัมผัสได้ เช่น หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ รวมถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ซีดี-รอม หรือฐานข้อมูลออนไลน์ (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ม.ป.ป.)

ผู้ทำหน้าที่ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง บรรณารักษ์ หรือเจ้าหน้าที่ห้องสมุด หรือผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดที่ทำหน้าที่ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ในงานบริการและเผยแพร่สารสนเทศ (อุทพินธุ์ จิตราทร, 2551)

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ หมายถึง การใช้ระบบอัตโนมัติและกึ่งอัตโนมัติในกิจกรรมห้องสมุด เป็นการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการได้แก่ การจัดซื้อ การลงรายการ และการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศในลักษณะผสมผสานงานต่าง ๆ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันเป็นระบบเดียวกัน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น (จุฑาทิพย์ จันทรลุน, 2565)

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติเอริส (ALIST) หมายถึง ระบบบริหารจัดการห้องสมุดอัตโนมัติเหมาะสำหรับห้องสมุดทุกระดับตั้งแต่ห้องสมุดขนาดเล็กระดับโรงเรียน, วิทยาลัย, มหาวิทยาลัย หรือสำหรับห้องสมุดของหน่วยงานต่าง ๆ สามารถรองรับทั้งรูปแบบห้องสมุดเดี่ยวและรูปแบบห้องสมุดสาขา (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2553)

สมาชิกสมทบห้องสมุด หมายถึง บุคคลภายนอกที่ไม่ได้เป็นนักศึกษา หรือบุคลากรของมหาวิทยาลัย แต่มีความประสงค์จะใช้บริการบางประเภทของมหาวิทยาลัย เช่น ห้องสมุดกลาง หรือกิจกรรมวิชาการต่าง ๆ โดยมีสถานะรองจากสมาชิกสามัญ (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 2565)

เว็บ Web OPAC : (Online Public Access Catalog) หมายถึง เครื่องมือสำหรับช่วยในการสืบค้นและแสดงรายละเอียดรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด รวมถึงการแจ้งข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการได้ทราบ รวมถึงแสดงข้อมูลรายละเอียดของสมาชิกห้องสมุด การต่ออายุการยืมทรัพยากรสารสนเทศ และรายงานสถิติทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดและสถิติการสืบค้นต่าง ๆ (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2541)

บทที่ 2

หน้าที่ความรับผิดชอบและการบริหารจัดการ

หน้าที่และความรับผิดชอบการปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานในระบบห้องสมุดที่มีการให้บริการยืม-คืนหนังสือที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ครอบคลุมถึงการให้บริการ การสื่อสาร และการบริหารจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบของศูนย์วิทยบริการ ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่ ดังนี้

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

ผู้เขียนปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับปฏิบัติการ กลุ่มงานบริการ และกิจกรรม มีหน้าที่และความรับผิดชอบในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่มีความเชี่ยวชาญในด้านการบริหารงานทั่วไป โดยใช้ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ ปฏิบัติงานให้บริการ ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งเป็นงานเทคนิคที่มีความสำคัญในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ห้องสมุด และงานที่ได้รับมอบหมายอื่น ๆ ให้คำปรึกษา แนะนำ ปรับปรุงแก้ไขและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับหน้าที่ในความรับผิดชอบเพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำ ถ่ายทอดความรู้ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

หน้าที่และความรับผิดชอบ มีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ มีดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติการ

- (1) ให้บริการ ยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการและระหว่างห้องสมุด (ศูนย์การศึกษายานมตรี)
- (2) งานให้บริการยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการ ผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)
- (3) งานรับแจ้งทรัพยากรสูญหายจากผู้ใช้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อมูลในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)
- (4) งานค่าปรับและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการยืมทรัพยากรสารสนเทศ
- (5) งานรับสมัครและลงทะเบียนข้อมูลสมาชิกใหม่ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)
- (6) ดูแลรับผิดชอบจัดเรียงหนังสือ เลขหมวดหมู่ 327.593 น - 346.01 ข
- (7) ผู้รับผิดชอบหลักในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจัดทำแผนการดำเนินงานโครงการห้องสมุดสีเขียว (NSRU Green Library) หมวดที่ 9 การจัดซื้อและจัดจ้าง

2. ด้านการวางแผน

ร่วมวางแผนกิจกรรมการดำเนินงานของกลุ่มงานบริการและกิจกรรม รวมถึงวางแผนการรับและส่งเงินค่าปรับให้แก่การเงินมหาวิทยาลัยอย่างเป็นระบบและตรวจสอบได้

3. ด้านการประสานงาน

(1) ติดต่อประสานงานการทำงานร่วมกันระหว่างกลุ่มงาน หรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

(2) ประสานการทำงานร่วมกันระหว่างศูนย์วิทยบริการ และศูนย์ศึกษาย่านมัทรี

(3) ประสานงานการทำงานนำส่งเงินค่าปรับกับการเงินมหาวิทยาลัยตามวันเวลาที่กำหนดในแต่ละวัน

4. ด้านการบริการ

(1) ให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องการชำระค่าปรับของทรัพยากรที่ถูกยืมแก่ผู้รับบริการ

(2) เป็นวิทยากร อบรมในโครงการบริการวิชาการในการให้ความรู้เกี่ยวกับการเข้าใช้และบริการของศูนย์วิทยบริการ

(3) งานให้บริการรับจองทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านระบบ Book to Go (B2G)

(4) ให้คำแนะนำการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บ (Web OPAC)

5. ด้านอื่น ๆ

(1) งานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

(2) เข้าร่วมฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและเสริมทักษะการทำงานต่าง ๆ

(3) การปฏิบัติงานล่วงเวลา และวันเสาร์-อาทิตย์

(4) การปฏิบัติตามคำสั่ง ประกาศ ระเบียบ และข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง

(1) มีใจรักงานบริการ กระตือรือร้น เอาใจใส่ผู้รับบริการ

(2) มีความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการปฏิบัติงานบริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ

(3) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการของศูนย์วิทยบริการ

โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบที่ปฏิบัติในกลุ่มงานบริการและกิจกรรม ดังนี้

1. ให้บริการ ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการและระหว่างห้องสมุด
2. งานให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการ ผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)
3. ให้คำปรึกษา และคำแนะนำด้านทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการ รวมทั้งตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ
4. ร่วมรับผิดชอบโครงการห้องสมุดสีเขียว (NSRU Green Library) ของศูนย์วิทยบริการ

ความรู้และทักษะในการให้บริการ

1. รักในงานบริการ มีความอดทนสูงและมีมนุษยสัมพันธ์ดี
2. มีความรู้เกี่ยวกับทรัพยากรที่มีไว้บริการ
3. มีทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ฐานข้อมูลสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC)
4. มีไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้

คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

ผู้ทำหน้าที่ให้บริการในส่วนการรับชำระค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศนั้น ไม่ว่าจะเป็นส่วนองค์กรขนาดเล็กหรือใหญ่ก็ตาม จะต้องมียุทธศาสตร์ ดังนี้

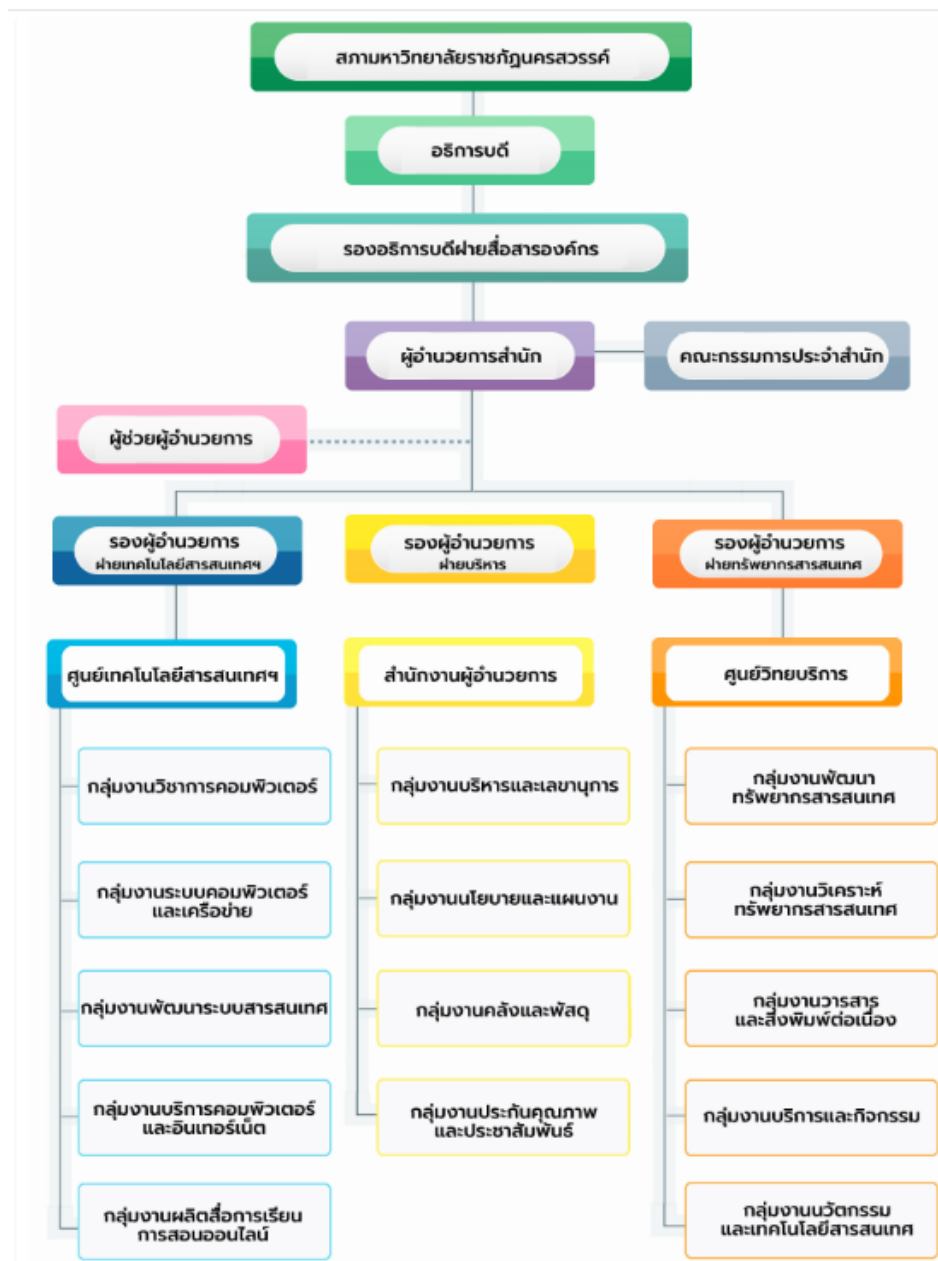
1. ตระหนักถึงองค์ประกอบทางด้านเทคนิคใหม่ ๆ ที่จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ นำเทคนิคเหล่านั้นมาพัฒนาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และที่สำคัญต้องมีความทันสมัย เพื่อให้ผู้รับบริการทุกคนมีโอกาสดังกล่าวได้รู้ใหม่ ๆ
2. รับรู้ในความต้องการของผู้ใช้ และมุ่งมั่นในด้านคุณภาพของการบริการ

โครงสร้างการบริหารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 16 กันยายน พ.ศ. 2547 ตามโครงสร้างการบริหารงานตาม พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยได้มีการควบรวมหน่วยงานสำคัญเดิมสองหน่วยงาน คือ สำนักวิทยบริการ และสำนักคอมพิวเตอร์ เป็น “สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ” มีการแบ่งโครงสร้างหน่วยงานภายในออกเป็น 3 หน่วยงาน ดังนี้

1. ศูนย์วิทยบริการ ให้บริการสืบค้น ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ ตำรา หนังสือ สิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ และจัดอบรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้ในทรัพยากรสารสนเทศ
2. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เครื่องคอมพิวเตอร์และการซ่อมบำรุง จัดการฝึกอบรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาระบบสารสนเทศและสนับสนุนการพัฒนาสื่อการเรียนออนไลน์
3. สำนักงานผู้อำนวยการ อำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีขอบเขตภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน โดยมีการจัดแบ่งโครงสร้างการบริหารงานภายในตามหน่วยงานหลัก 3 หน่วยงาน ดังแสดงในภาพที่ 2.1

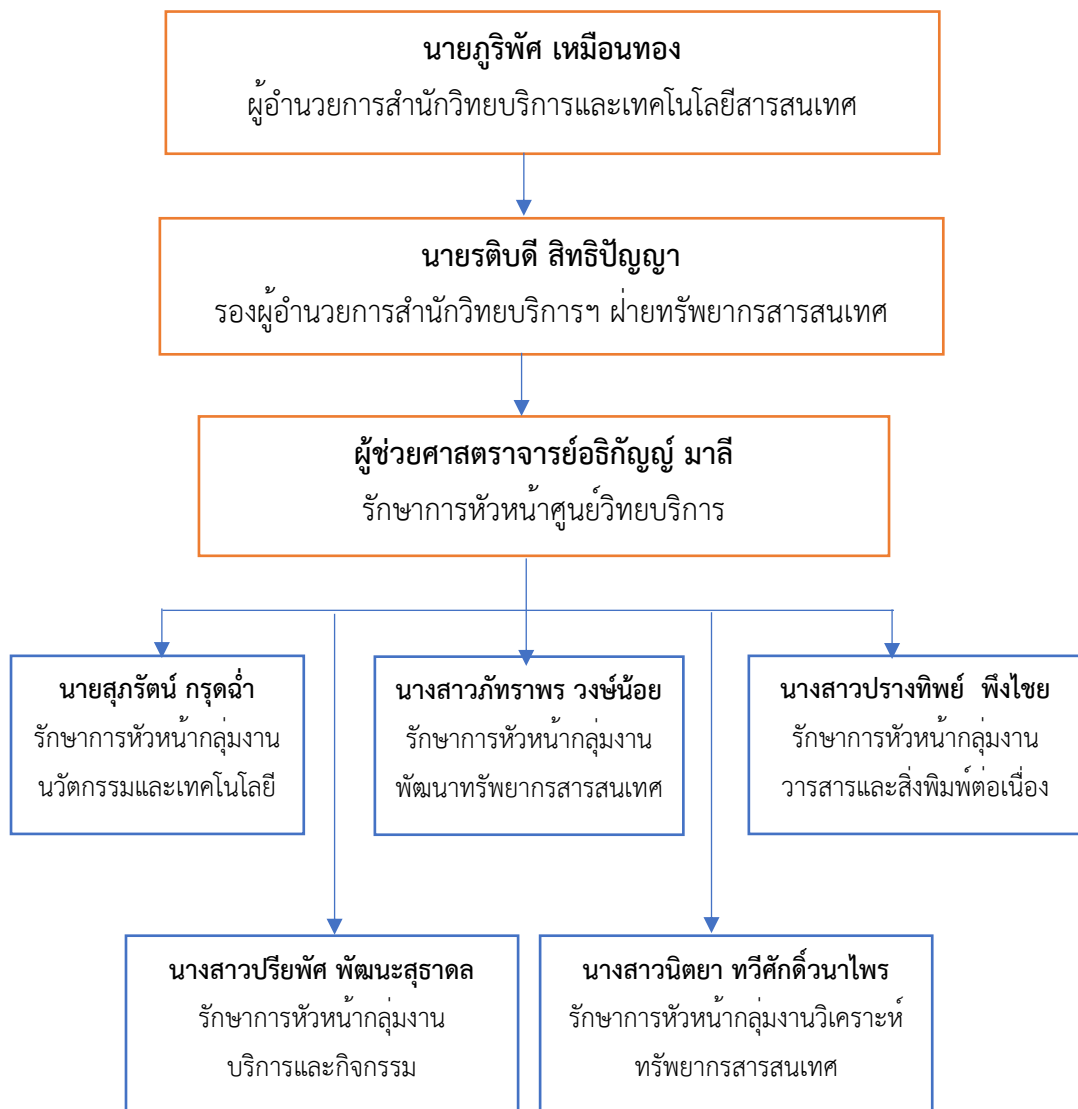


ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

หมายเหตุ. จาก “แผนพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568”, โดย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2568, น. 2 (<https://arirc.nsrui.ac.th/pdf/1123>).

โครงสร้างการบริหารงานของศูนย์วิทยบริการ

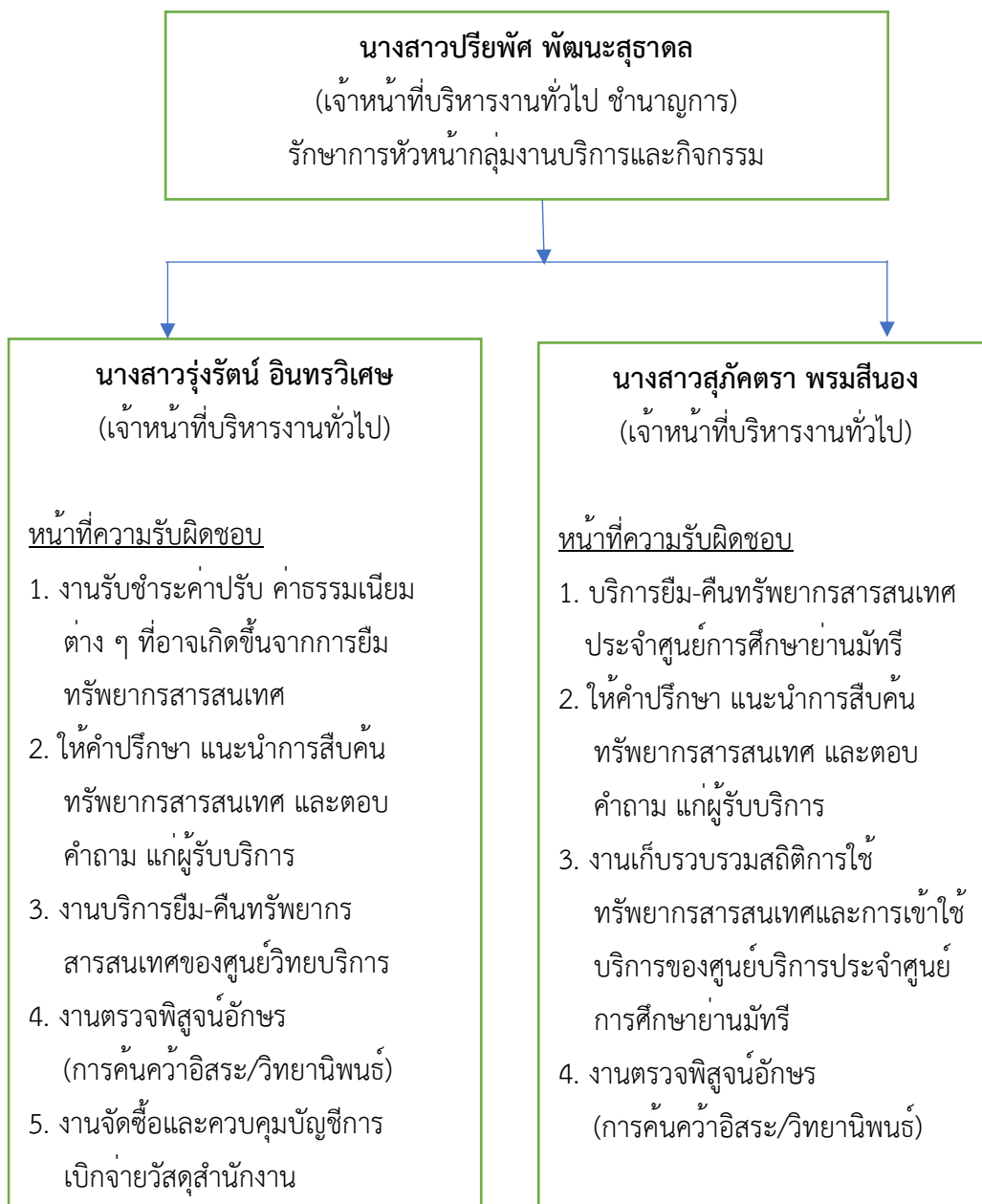
การบริหารงานของศูนย์วิทยบริการ ประกอบด้วย 5 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริการและกิจการ กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ กลุ่มงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ กลุ่มงานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง กลุ่มงานนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีผู้บริหารกำกับดูแลตามโครงสร้างของสำนักวิทยบริการในปัจจุบัน พ.ศ. 2568 ดังแสดงไว้ในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารงานของศูนย์วิทยบริการ

โครงสร้างการปฏิบัติงานของกลุ่มงานบริการและกิจกรรม

กลุ่มงานบริการและกิจกรรม เป็นกลุ่มงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยตรงตามตำแหน่งที่รับผิดชอบ ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ภายในกลุ่มงาน จำนวน 3 คน มีโครงสร้างการปฏิบัติงาน ดังแสดงในภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการปฏิบัติงานของกลุ่มงานบริการและกิจกรรม

บทที่ 3

หลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขการปฏิบัติงาน

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการปฏิบัติงานการให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการ ควรศึกษาหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติงาน เงื่อนไข สิ่งที่ต้องคำนึงถึง และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีหลักเกณฑ์สำคัญในการปฏิบัติงาน ดังนี้

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานรับชำระค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการนั้น ผู้ปฏิบัติงานมีประกาศ คำสั่ง และระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่ปฏิบัติงานที่ควรปฏิบัติตาม ดังนี้

ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เรื่อง กำหนดค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และค่าปรับของศูนย์วิทยบริการ พ.ศ. 2565 (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 2565) เป็นประกาศที่บังคับใช้ภายในศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ทั้งนี้ประกาศที่เกี่ยวข้องกับงานค่าปรับ ได้แก่ ข้อ 8 โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(1) ค่าปรับการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศหลังกำหนด ให้เรียกเก็บในอัตรา วันละ 5 บาท ต่อรายการจนถึงวันที่นำส่งคืน หรือค่าปรับสูงสุดเท่ากับราคาทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมไปตามที่ระบุไว้ที่หน้าปก กรณีที่ทรัพยากรสารสนเทศไม่ปรากฏราคา หรือไม่มีจำหน่ายในท้องตลาดแล้ว ให้คำนวณราคาจากจำนวนหน้า ในอัตราหน้าละ 1 บาท กรณีผู้ใช้บริการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศหลังกำหนดที่เครื่องรับคืนอัตโนมัตินอกเวลาทำการ จะต้องถูกปรับเป็นเงิน 2 เท่าของค่าปรับ

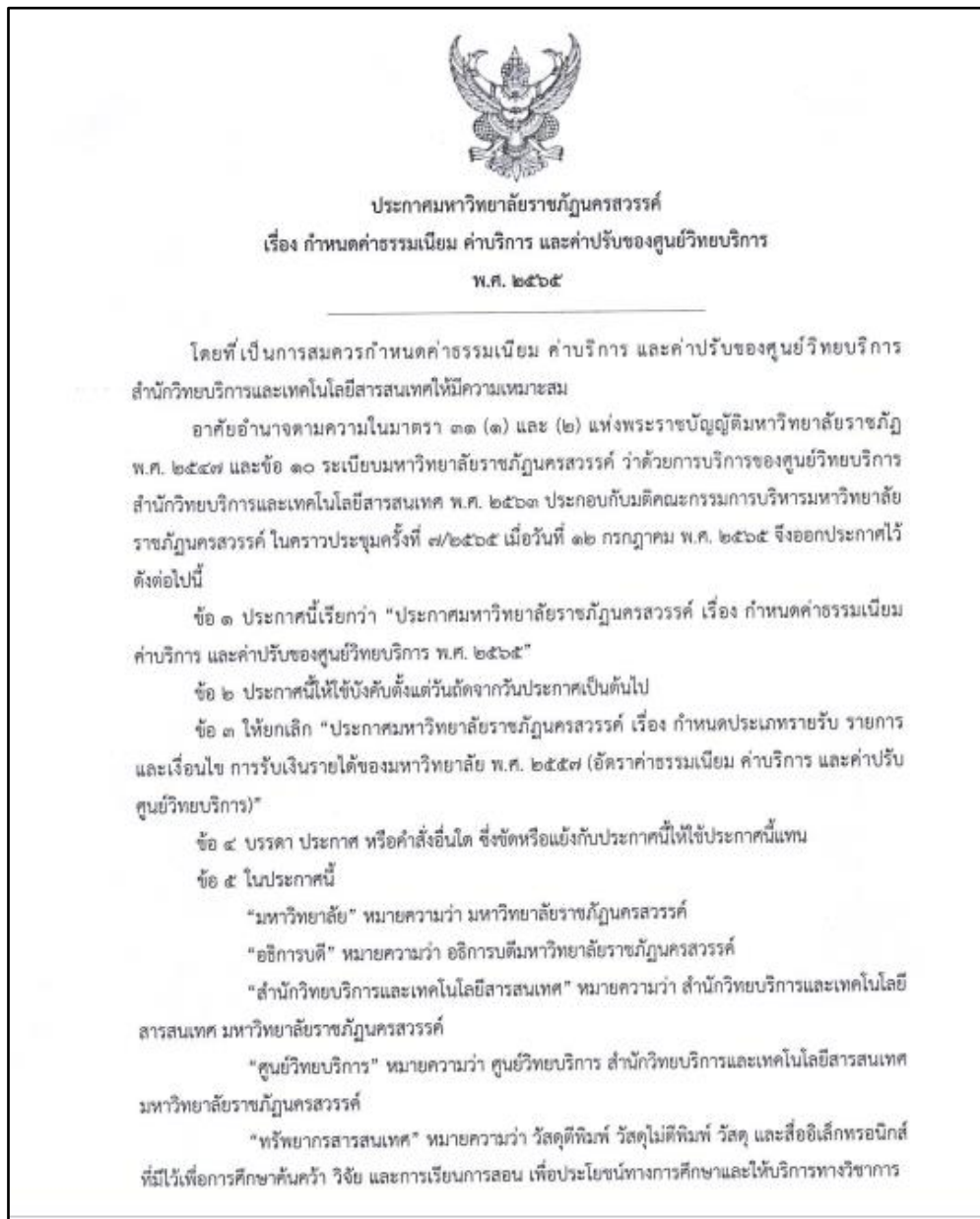
(2) ค่าปรับกรณีการนำทรัพยากรสารสนเทศออกจากศูนย์วิทยบริการ โดยไม่ผ่านการยืมอย่างถูกต้องตามประกาศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้คิดค่าปรับในอัตรา 2 เท่า ของมูลค่าทรัพยากรสารสนเทศนั้น

(3) ค่าปรับกรณีผู้ใช้บริการทำทรัพยากรสารสนเทศชำรุดเสียหายหรือสูญหาย และไม่สามารถซื้อมาทดแทนให้ได้ ต้องชำระค่าเสียหายตามราคาที่ระบุไว้ที่หน้าปกหรือราคาปัจจุบันที่ประกาศขายในท้องตลาดของทรัพยากรสารสนเทศนั้น และรวมค่าดำเนินการเทคนิค ทรัพยากรสารสนเทศนั้นรายการละ 50 บาท ในกรณีที่มีค่าปรับการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศหลังกำหนดให้คิดรวมค่าปรับตามข้อ 8 (1) ด้วย

(4) กรณีที่ต้องการขอลดหย่อนหรือยกเว้นค่าปรับ ให้เสนออธิการบดีเป็นผู้พิจารณาอนุมัติ

ด้วยศูนย์วิทยบริการได้มีการดำเนินการจัดทำประกาศเกี่ยวกับการกำหนดค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และค่าปรับของศูนย์วิทยบริการที่เกิดจากการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ โดยการปฏิบัติงานนั้นจะมีประกาศ คำสั่ง และระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตาม ดังนี้

**1. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เรื่อง กำหนดค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และค่าปรับ
ของศูนย์วิทยบริการ พ.ศ. 2565**



ภาพที่ 3.1 ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เรื่อง กำหนดค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และ
ค่าปรับของศูนย์วิทยบริการ พ.ศ. 2565

ข้อ ๖ ค่าธรรมเนียมสมาชิกวิสามัญ ประเภทบุคคลภายนอก ต้องชำระค่าธรรมเนียมการเป็นสมาชิก สมทบ ศูนย์วิทยบริการ ๒๐๐ บาทต่อปี

ข้อ ๗ ค่าเช่าพื้นที่ภายในศูนย์วิทยบริการ ให้เป็นไปตามประกาศของมหาวิทยาลัย

ข้อ ๘ ค่าปรับ

(๑) ค่าปรับการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศหลังกำหนด ให้เรียกเก็บในอัตรา วันละ ๕ บาท ต่อรายการ จนถึงวันที่นำส่งคืน หรือค่าปรับสูงสุดเท่ากับราคาทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมไปตามที่ระบุไว้ ที่หน้าปก กรณีที่ทรัพยากรสารสนเทศไม่ปรากฏราคา หรือไม่มีจำหน่ายในท้องตลาดแล้ว ให้คำนวณราคาจาก จำนวนหน้า ในอัตราหน้าละ ๑ บาท

กรณีผู้ใช้บริการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศหลังกำหนดที่เครื่องรับคืนอัตโนมัตินอกเวลา ทำการ จะต้องถูกปรับเป็นเงิน ๒ เท่าของค่าปรับ

(๒) ค่าปรับกรณีการนำทรัพยากรสารสนเทศออกจากศูนย์วิทยบริการ โดยไม่ผ่านการยืม อย่างถูกต้องตามประกาศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้คิดค่าปรับในอัตรา ๒ เท่า ของมูลค่าทรัพยากรสารสนเทศนั้น

(๓) ค่าปรับกรณีผู้ใช้บริการทำทรัพยากรสารสนเทศชำรุดเสียหายหรือสูญหาย และไม่สามารถ ชื้อมาทดแทนให้ได้ ต้องชำระค่าเสียหายตามราคาที่ระบุไว้ที่หน้าปกหรือราคาปัจจุบันที่ประกาศขาย ในท้องตลาดของทรัพยากรสารสนเทศนั้น และรวมค่าดำเนินการเทคนิค ทรัพยากรสารสนเทศนั้น รายการละ ๕๐ บาท ในกรณีที่มิค่าปรับการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศหลังกำหนดให้คิดรวมค่าปรับ ตามข้อ ๘ (๑) ด้วย

(๔) กรณีที่ต้องการขอลดหย่อนหรือยกเว้นค่าปรับ ให้เสนออธิการบดีเป็นผู้พิจารณาอนุมัติ

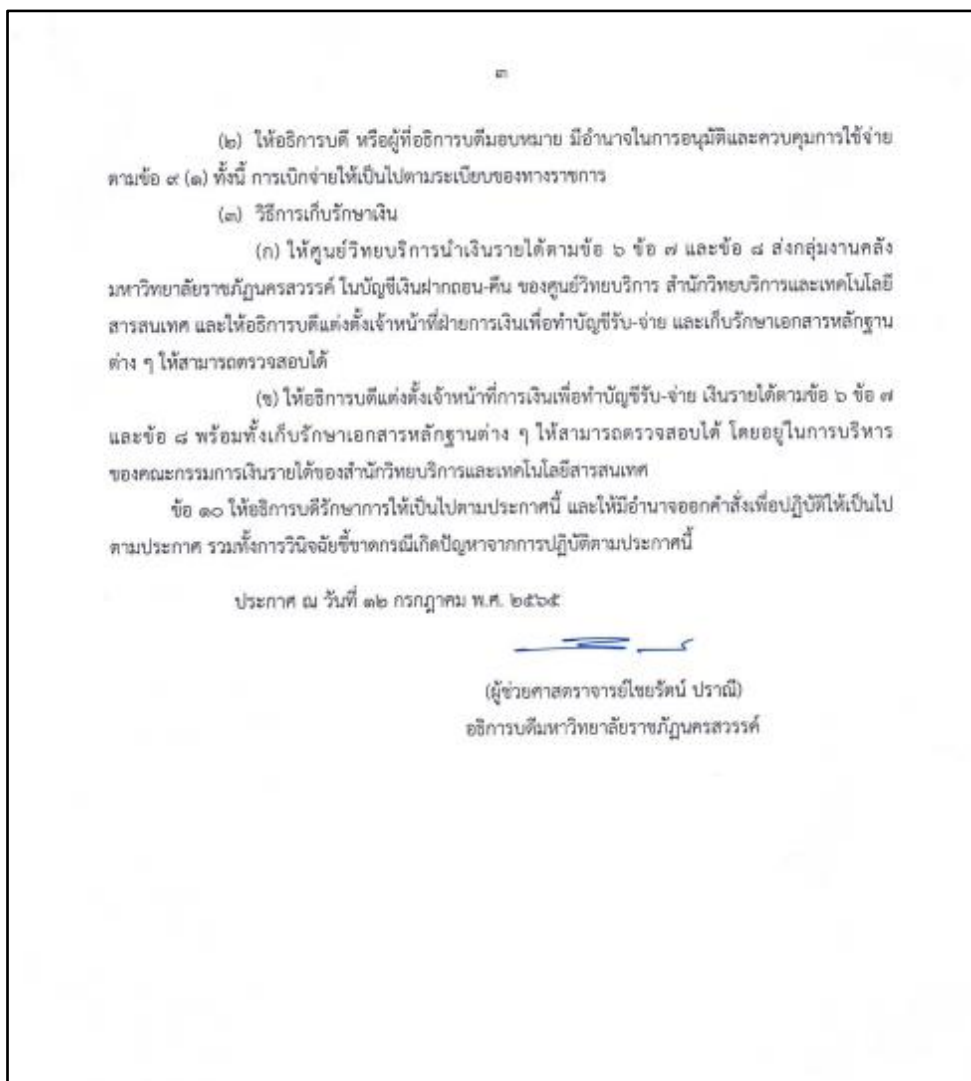
ข้อ ๙ เงินรายได้และการเก็บรักษาเงินรายได้

(๑) ให้ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ รับเงินรายได้จากข้อ ๖ ข้อ ๗ และข้อ ๘ โดยไม่ต้องนำเงินส่งเข้าเป็นเงินบำรุงการศึกษาทั่วไป แต่กำหนดให้เป็นเงินผูกพัน สำหรับค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงพัฒนางานและใช้ในกิจการของศูนย์วิทยบริการโดยเฉพาะ ทั้งนี้ ให้เขียน โครงการเสนอผ่านคณะกรรมการเงินรายได้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพิจารณา เห็นชอบและเสนออธิการบดีอนุมัติ ตามลำดับ

ให้อธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการเงินรายได้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ ไม่น้อยกว่าห้าคน อันประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นประธานกรรมการ รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนสามคน เป็นกรรมการ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นกรรมการ และเลขานุการ ทั้งนี้ ให้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นช่วยเลขานุการ ได้ไม่เกินสองคน

ให้อธิการบดีแต่งตั้งผู้ตรวจสอบบัญชีเงินรายได้ของศูนย์วิทยบริการอย่างน้อยปีละครั้ง

ภาพที่ 3.1 (ต่อ) ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เรื่อง กำหนดค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และค่าปรับของศูนย์วิทยบริการ พ.ศ. 2565

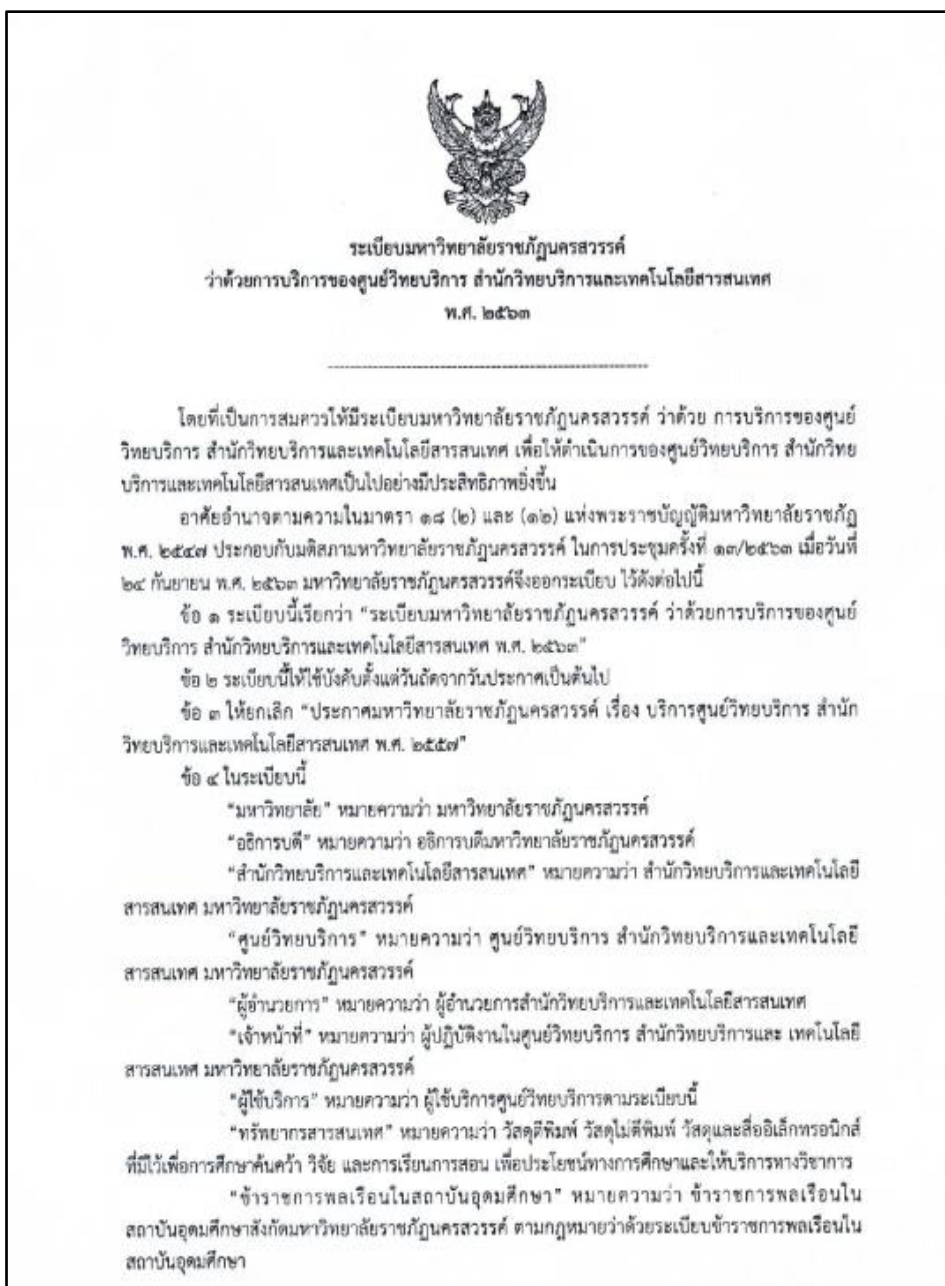


ภาพที่ 3.1 (ต่อ) ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เรื่อง กำหนดค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และค่าปรับของศูนย์วิทยบริการ พ.ศ. 2565

หมายเหตุ. จาก "ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เรื่อง กำหนดค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และค่าปรับของศูนย์วิทยบริการ", โดย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2568 (<https://s.nsr.u.ac.th/W59Xb>).

ตามระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ว่าด้วยการบริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2563 (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2563) ระเบียบนี้กล่าวถึงเรื่อง ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศภายในศูนย์วิทยบริการ รวมถึงค่าธรรมเนียม ค่าบริการและค่าปรับของศูนย์วิทยบริการและบทลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนระเบียบของศูนย์วิทยบริการ ดังนี้

2. ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ว่าด้วยการบริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2563



ภาพที่ 3.2 ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ว่าด้วยการบริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2563

๒

“พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา” หมายความว่า พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานในสถาบันอุดมศึกษาสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

“นักศึกษา” หมายความว่า นักศึกษาสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

“นักเรียนโรงเรียนสาธิต” หมายความว่า นักเรียนโรงเรียนสาธิตสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

“อาจารย์พิเศษ” หมายความว่า บุคคลที่มหาวิทยาลัยเชิญมาเป็นผู้สอนโดยไม่ได้เป็นคณาจารย์ประจำของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ข้อ ๕ ให้อธิการบดีเป็นผู้รักษาการให้เป็นไปตามระเบียบนี้ และเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดในกรณีที่เกิดปัญหาจากการใช้ตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งสามารถออกประกาศหรือคำสั่งเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามระเบียบนี้

หมวด ๓

ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ สมาชิกและการให้บริการ

ข้อ ๖ ศูนย์วิทยบริการ แบ่งทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการ ดังนี้

(๑) วัสดุตีพิมพ์

(๒) วัสดุไม่ตีพิมพ์

(๓) วัสดุและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๗ ผู้ใช้บริการต้องเป็นสมาชิกของศูนย์วิทยบริการ

สมาชิกของศูนย์วิทยบริการมี ๒ ประเภท ดังนี้

(๑) สมาชิกสามัญ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา นักศึกษา และนักเรียนโรงเรียนสาธิต

(๒) สมาชิกวิสามัญ ได้แก่ ข้าราชการบำนาญ อาจารย์พิเศษ และบุคคลภายนอก

สิทธิของสมาชิกของศูนย์วิทยบริการ ให้เป็นไปตามประกาศสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อ ๘ ผู้ใช้บริการต้องรับผิดชอบต่อทรัพยากรสารสนเทศที่ยืม และปฏิบัติตามประกาศสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อ ๙ ผู้อำนวยการมีอำนาจออกประกาศสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดวันเวลาการให้บริการ ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการ วิธีการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ และสิทธิของสมาชิกศูนย์วิทยบริการ

หมวด ๒

ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และค่าปรับของศูนย์วิทยบริการ

ข้อ ๑๐ ให้อธิการบดีมีอำนาจออกประกาศมหาวิทยาลัย กำหนดค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และค่าปรับของศูนย์วิทยบริการ ตลอดจนการใช้จ่ายเงินดังกล่าว

ข้อ ๑๑ ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และค่าปรับของศูนย์วิทยบริการ ให้ถือเป็นเงินรายได้ของศูนย์วิทยบริการ ซึ่งจัดไว้เพื่อใช้ในการและการพัฒนางานของศูนย์วิทยบริการ โดยนำฝากธนาคารพาณิชย์ในบัญชีเงินฝากประเภทตอนต้นของมหาวิทยาลัย

ภาพที่ 3.2 (ต่อ) ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ว่าด้วยการบริการของศูนย์วิทยบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2563



ภาพที่ 3.2 (ต่อ) ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ว่าด้วยการบริการของศูนย์วิทยบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2563

หมายเหตุ. จาก "ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ว่าด้วยการบริการของศูนย์วิทยบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ", โดย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, สำนักวิทยบริการ
และเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2563. <https://s.nsr.ac.th/YmEaN>

คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบและดำเนินการ เรื่อง ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และค่าปรับ ของศูนย์วิทยบริการ ตรวจสอบและรับชำระค่าปรับให้เป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์ หรือกรณีที่ใช้บริการต้องการขอลดหย่อนตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และจัดทำรายงานบัญชีการรับ-จ่ายเงินค่าปรับของศูนย์วิทยบริการเป็นประจำทุกเดือน พร้อมทั้ง นำเสนอผู้บริหารทราบ (มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2565)

3. คำสั่งสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ และดำเนินการเรื่องค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และค่าปรับของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ


คำสั่ง สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ที่ ๔๑/๒๕๖๕
เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบและดำเนินการเรื่องค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และค่าปรับ ของศูนย์วิทยบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

.....

เพื่อให้การปฏิบัติงานและการดำเนินงานเรื่องค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และค่าปรับ ของศูนย์วิทยบริการ
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เรื่อง
ค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ ของศูนย์วิทยบริการ พ.ศ. ๒๕๖๕ จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบและดำเนินการ
ดังต่อไปนี้

๑. นางสาววิจิตต์ พัฒนสุธาต
๒. นางสาวรุ่งรัตน์ อินทวิเศษ
๓. นางสาวสุจิตตรา พรหมสิน
๔. นายสุภรัตน์ กุศล

มีหน้าที่ดังนี้

- (๑) รับสมัครและรับชำระค่าธรรมเนียมการสมัครเป็นสมาชิกวิสามัญ
- (๒) ดำเนินการตรวจสอบและรับชำระค่าปรับให้เป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
เรื่อง เรื่องค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ ของศูนย์วิทยบริการ พ.ศ. ๒๕๖๕ ข้อ ๔
- (๓) รับคำร้อง/แบบฟอร์ม กรณีที่ใช้บริการต้องการขอลดหย่อนหรือยกเว้นค่าปรับ ตามประกาศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เรื่อง เรื่องค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ ของศูนย์วิทยบริการ พ.ศ. ๒๕๖๕ ข้อ ๔ (๔)
และดำเนินการให้แล้วเสร็จ
- (๔) จัดทำรายงานบัญชีการรับ-จ่ายเงินค่าปรับของศูนย์วิทยบริการเป็นประจำทุกเดือน พร้อมทั้งนำเสนอ
ผู้บริหารทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

ลง ณ วันที่ ๒๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พงษ์ศักดิ์ ศรีโสม)
ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภาพที่ 3.3 คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบและดำเนินการเรื่องค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และค่าปรับของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

หมายเหตุ. จาก "คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบและดำเนินการเรื่องค่าธรรมเนียม ค่าบริการและค่าปรับของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ", โดย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2563.

วิธีการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานในงานบริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศนั้นครอบคลุมตั้งแต่การเตรียมความพร้อมการให้บริการ ไปจนถึงการจัดการหลังการให้บริการ ดังนี้

สิทธิการยืมทรัพยากรสารสนเทศ

สมาชิกศูนย์วิทยบริการสามารถยืมหนังสือได้ตามสิทธิการยืม ดังนี้

ตารางที่ 3.1 สิทธิการยืมทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการ

ประเภทสมาชิก	จำนวน (เล่ม)	จำนวน (วัน)
1. อาจารย์/ข้าราชการ	20	60
2. ลูกจ้างชั่วคราว/พนักงานมหาวิทยาลัย	6	7
3. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ปริญญาโท/เอก)	10	7
4. นักศึกษาระดับปริญญาตรี (ภาคปกติ/กศ.บป.)	6	7
5. สมาชิกสมทบ (บุคคลภายนอก)	5	7

1. สมาชิกตามข้อที่ 1 และ 2 สามารถยืมสื่อโสตทัศนได้ตามสิทธิการยืม จำนวน 2 แผ่น/7 วัน
2. สมาชิกที่ตามข้อที่ 3 และ 4 สามารถยืมได้เฉพาะสื่อโสตทัศนประเภทสารคดี/วิชาการ เท่านั้น ได้จำนวน 2 รายการ/7 วัน และสมาชิกในข้อที่ 5 ไม่สามารถยืมทรัพยากรประเภทสื่อโสตทัศน
3. หนังสือที่สามารถยืมได้ คือ หนังสือทั่วไปภาษาไทย หนังสือทั่วไปภาษาอังกฤษ วิจัยวิทยานิพนธ์ นวนิยาย และหนังสือเยาวชน
4. หนังสือที่ไม่อนุญาตให้ยืมออก ให้ใช้ได้เฉพาะภายในศูนย์วิทยบริการเท่านั้น คือ วารสาร และหนังสืออ้างอิง

ทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถยืมได้ มีดังนี้

1. หนังสือทั่วไป
2. นวนิยาย, เรื่องสั้น
3. รายงานวิจัย
4. วิทยานิพนธ์

ทรัพยากรสารสนเทศที่ไม่สามารถยืมออกนอกห้องสมุดได้ มีดังนี้

1. หนังสืออ้างอิง เช่น พจนานุกรม สารานุกรม
2. วารสาร, หนังสือพิมพ์

เงื่อนไขและข้อปฏิบัติสำหรับสมาชิกห้องสมุดในการยืมทรัพยากรสารสนเทศ มีดังนี้

1. ต้องแสดงบัตรสมาชิกทุกครั้งที่ยืม - คืน
2. ห้ามยืมหนังสือโดยใช้บัตรของผู้อื่น
3. ห้ามทำหนังสือชำรุด ฉีก ขีดเขียน หรือพับม้วน
4. หากหนังสือสูญหายหรือเสียหาย ต้องชำระค่าปรับตามราคาของทรัพยากรสารสนเทศนั้น
5. ต้องคืนทรัพยากรสารสนเทศให้ครบตามจำนวนที่ยืมเมื่อถึงกำหนดส่งคืน

ตารางที่ 3.2 รายละเอียดการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

รายการ	รายละเอียด
จำนวนเล่มที่ยืมได้	ตรวจสอบสถานะผู้ยืมตามสิทธิการยืมของสมาชิก
ระยะเวลาการยืม	7 วัน
การยืมต่อ (Renew)	ยืมต่อได้ 1 ครั้ง (อีก 7 วัน) ผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติด้วยตนเองหรือเคาน์เตอร์บริการ
ค่าปรับกรณีคืนล่าช้า	5 บาท/วัน/เล่ม

ผู้ปฏิบัติงานยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศควรแจ้งผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ควรส่งคืนตามกำหนดเวลา
2. ไม่ทำหนังสือชำรุดหรือสูญหาย
3. ไม่ตัด ฉีก ขีดเขียน และไม่พับม้วนของหนังสือ
5. ไม่ใช้หนังสือบังแดดหรือฝน
6. รักษาหนังสือของห้องสมุดอย่างดีที่สุด
7. หากพบหรือทำหนังสือชำรุดต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดทราบก่อนยืมหนังสือทันที
8. ไม่หยิบทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดออกไปโดยไม่ผ่านการยืม
9. อนุญาตให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศก่อนออกจากห้องสมุดได้ตลอดเวลา

วิธีการปฏิบัติงานการชำระค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ มีดังนี้

1. การตรวจสอบสถานะการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ
 - 1) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายการทรัพยากรที่ใช้คืนว่ามีการคืนล่าช้าหรือไม่
 - 2) ใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST) เพื่อดูวันที่ครบกำหนดและวันที่คืนจริง
 - 3) ระบบจะคำนวณค่าปรับอัตโนมัติตามอัตราที่กำหนด (เช่น 5 บาท/วัน/รายการ)

2. การแจ้งยอดค่าปรับแก่ผู้ใช้บริการ

1) เจ้าหน้าที่แจ้งยอดค่าปรับแก่ผู้ใช้บริการ พร้อมรายละเอียด เช่น ชื่อทรัพยากร วันที่ครบกำหนด และจำนวนวันที่ล่าช้า

2) หากผู้ใช้บริการมีข้อสงสัย เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบประวัติการยืมและพิจารณาตามระเบียบของศูนย์วิทยบริการ

3. การชำระค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศสามารถปฏิบัติได้ ดังนี้

ผู้ใช้บริการสามารถชำระเงินสดที่เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ได้ทันที

4. การออกใบเสร็จหรือหลักฐานการชำระเงิน

เจ้าหน้าที่ออกใบเสร็จรับเงินหรือหลักฐานการชำระจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST) เป็นหลักฐานการชำระเงิน พร้อมลงชื่อผู้รับเงินในใบเสร็จรับเงินให้ผู้ใช้บริการ

5. การจัดเก็บเอกสารและรายงานค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ

1) จัดเก็บใบเสร็จหรือหลักฐานการชำระในแฟ้มค่าปรับ

2) สรุปรายงานการชำระค่าปรับประจำวัน/ประจำเดือน เพื่อส่งให้หัวหน้างานตรวจความถูกต้อง

หมายเหตุเพิ่มเติม

1) หากผู้ใช้ไม่ชำระค่าปรับ อาจถูกระงับสิทธิการยืมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดจนกว่าจะชำระหนี้ครบตามจำนวนที่ติดค้าง

2) กรณีค่าปรับสูงหรือมีข้อโต้แย้ง ต้องเสนอผู้บริหารห้องสมุดพิจารณาเป็นรายกรณีไป

การตรวจสอบข้อมูลผู้ถูกปรับ

การตรวจสอบข้อมูลผู้ถูกปรับเนื่องจากคืบหนังสือล่าช้านั้นเป็นกระบวนการสำคัญในการบริหารจัดการห้องสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในด้านการติดตามพฤติกรรมผู้ใช้ การควบคุมทรัพยากร และการวางแผนปรับปรุงบริการ มีแนวทางการตรวจสอบอย่างเป็นระบบ ดังนี้

วิธีการตรวจสอบข้อมูลผู้ถูกปรับ

1. การเข้าสู่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)

1) ใช้บัญชีเจ้าหน้าที่หรือผู้ดูแลระบบ

2) เข้าสู่ระบบ “การยืม-คืน” หรือ “ค่าปรับและการชำระเงิน”

2. การค้นหาผู้ใช้บริการ

1) ระบุข้อมูล เช่น รหัสสมาชิก/ชื่อ-นามสกุล/หมายเลขบัตรประชาชน/นักศึกษา

2) ตรวจสอบประวัติการยืมย้อนหลัง

3. การตรวจสอบรายการคืบล่าช้า

1) เปรียบเทียบวันที่กำหนดคืน (Due Date) กับวันที่คืนจริง

2) ระบบจะคำนวณจำนวนวันที่ล่าช้าและค่าปรับอัตโนมัติ

4. การดูรายละเอียดค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ

- 1) จำนวนเงินที่ถูกปรับต่อรายการ
- 2) ยอดรวมค่าปรับทั้งหมด
- 3) สถานะการชำระ (ชำระแล้ว/ค้างชำระ)
- 4) ระยะเวลาที่ล่าช้าเฉลี่ยต่อรายการ

การคำนวณยอดค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ

การคำนวณยอดค่าปรับกรณีคืนทรัพยากรสารสนเทศล่าช้าในระบบห้องสมุดนั้นสามารถทำได้โดยพิจารณาจากหลายปัจจัย เช่น จำนวนวันที่ล่าช้า, อัตราค่าปรับต่อวัน, จำนวนรายการหนังสือ และเงื่อนไขอื่นที่ห้องสมุดกำหนดไว้ ซึ่งมีแนวทางการคำนวณ ดังนี้

วิธีการคำนวณยอดค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ

1. ตรวจสอบวันที่ครบกำหนดคืน โดยดูจากระบบห้องสมุดหรือใบยืมว่า วันที่ครบกำหนดคืนคือวันไหน
2. ตรวจสอบวันที่คืนจริง โดยตรวจสอบวันที่ผู้ใช้บริการนำหนังสือมาคืน
3. คำนวณจำนวนวันที่คืนล่าช้า

ใช้สูตร : ค่าปรับ = จำนวนวันที่เกินกำหนด × อัตราค่าปรับต่อวัน × จำนวนเล่ม
กรณีไม่ล่าช้า (คืนตรงเวลา) : ไม่ต้องคิดค่าปรับ

****ตัดวันหยุดราชการหรือวันที่ปิดทำการ**

ตารางที่ 3.3 ตัวอย่างการคำนวณยอดค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ

รายการหนังสือ	จำนวนวันที่เกินกำหนด	อัตราค่าปรับ (บาท)/วัน	จำนวน (เล่ม)	รวมค่าปรับ (บาท)
การถนอมอาหาร	3	5	1	15
รัฐศาสตร์เบื้องต้น	2	5	1	10
รวมทั้งหมด				25

การคำนวณค่าปรับเกินกำหนดส่ง

การคำนวณค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ กรณีเกินกำหนดส่งนั้นเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารจัดการห้องสมุดอย่างมีระบบและเป็นธรรม โดยเฉพาะเมื่อมีการจัดการค่าปรับหลายรายการ หรือมีเงื่อนไขพิเศษที่ต้องพิจารณา ซึ่งมีแนวทางการคำนวณ พร้อมตัวอย่างและแนวทางป้องกัน ดังนี้

วิธีการปรับกรณีส่งทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดเกินกำหนด

1. กำหนดระยะเวลาการยืม โดยผู้ให้บริการต้องยืมทรัพยากรสารสนเทศภายใต้เงื่อนไขที่กำหนด เช่น นักศึกษา, บุคลากร สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ 7 วัน และข้าราชการ/อาจารย์สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้ 30 วัน
2. ระบบแจ้งเตือนก่อนครบกำหนดส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ
 - 1) สามารถตรวจวันกำหนดส่งคืนจากระบบแจ้งเตือนผ่านอีเมลหรือแอปพลิเคชัน
 - 2) ผู้ใช้สามารถตรวจสอบวันครบกำหนดได้จากบัญชีสมาชิกห้องสมุด
3. การนับวันเกินกำหนดส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศ
 - 1) นับเฉพาะ “วันทำการของห้องสมุด” (ไม่นับวันหยุดราชการ)
 - 2) เริ่มนับตั้งแต่วันถัดจากวันครบกำหนด
4. อัตราค่าปรับ

ตารางที่ 3.4 การคำนวณยอดค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภท

ประเภทหนังสือ	อัตราค่าปรับ (บาท)/เล่ม
หนังสือทั่วไป	5 บาท
หนังสือหายหรือชำรุด	เท่าราคาของหนังสือและค่าดำเนินการเล่มละ 50 บาท
นำหนังสือออกโดยไม่ผ่านการยืม	ปรับ 2 เท่าของราคาหนังสือ

ตัวอย่าง : ยืมหนังสือทั่วไป 1 เล่ม เกินกำหนด 3 วัน → ค่าปรับ = 15 บาท

5. ผลจากการค้างค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ
 - 1) ระบบจะ “ล็อกสิทธิ์การยืม” หากค้างค่าปรับเกินวงเงินที่กำหนด
 - 2) นักศึกษา/บุคคลทั่วไป/อาจารย์/บุคลากร หากค้างเกิน 5 บาท อาจส่งผลการขอจบการศึกษา การขอลาออก เนื่องจากติดค้างหนี้สินกับห้องสมุด
6. ช่องทางในการชำระค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ
 - 1) ชำระที่เคาน์เตอร์บริการห้องสมุด
 - 2) ต้องขอใบเสร็จหรือหลักฐานการชำระเงินทุกครั้ง

การป้องกันค่าปรับที่อาจเกิดขึ้นกับสมาชิก

- 1) ตั้งเตือนในมือถือก่อนวันครบกำหนด
- 2) ตรวจสอบสถานะการยืมผ่านระบบออนไลน์ของห้องสมุด
- 3) หากยังต้องใช้หนังสือ ให้ “ต่ออายุการยืม” ก่อนครบกำหนด (ถ้าไม่มีผู้จอง)

การคำนวณค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศหายหรือชำรุด

ค่าปรับกรณีทรัพยากรสารสนเทศหายหรือชำรุดในห้องสมุดนั้นมีความละเอียดอ่อนมากกว่าการคืนล่าช้า เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการชดเชยทรัพย์สินของห้องสมุด และอาจมีผลต่อสิทธิการใช้บริการของผู้ใช้ในอนาคต ซึ่งมีแนวทางการคำนวณและจัดการ ดังนี้

ประเภทค่าปรับที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

ตารางที่ 3.5 ตัวอย่างการคำนวณยอดค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ

ประเภท	รายละเอียด
ค่าปรับกรณีทรัพยากรหาย	ผู้ใช้ทำหนังสือหรือสื่อหาย ไม่สามารถคืนได้
ค่าปรับกรณีทรัพยากรชำรุด	หนังสือหรือสื่อเสียหายจนไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ

แนวทางการคำนวณค่าปรับ มีดังนี้

1. กรณีทรัพยากรสารสนเทศหาย

ค่าปรับ = ราคาทรัพยากรสารสนเทศ + ค่าปรับเกินกำหนดส่ง (ถ้ามี)

ราคาทรัพยากรสารสนเทศ : ใช้ราคาตามปกของทรัพยากรสารสนเทศนั้น

ค่าดำเนินการ : ค่าวัสดุดำเนินการในแต่ละขั้นตอนจัดทำหนังสือเล่มนั้น ๆ

ตัวอย่าง : ทรัพยากรสารสนเทศราคา 350 บาท + ค่าดำเนินการ 50 บาท รวม 400 บาท

2. กรณีทรัพยากรสารสนเทศชำรุด

ค่าปรับ = หากสามารถซ่อมได้ : ให้ผู้ใช้บริการดำเนินการซ่อมแซมทรัพยากรดังกล่าวให้สมบูรณ์ก่อนนำมาส่งคืน

หากซ่อมไม่ได้ : คิดเหมือนกรณีหาย

ตัวอย่าง : หนังสือปกขาด : ถ้าซ่อมได้ ให้ผู้ใช้บริการซ่อมแซมให้เรียบร้อยก่อนนำมาส่งคืน

หากหนังสือเปียกน้ำจนใช้ไม่ได้ → ค่าปรับ = ราคาหนังสือ + ค่าดำเนินการ

ตัวอย่างตารางสรุปค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ ดังนี้

ตารางที่ 3.6 ตัวอย่างตารางสรุปค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ

รายการ	ประเภท	ราคาทรัพยากร (บาท)	ค่าดำเนินการ (บาท)	รวม (บาท)	หมายเหตุ
หนังสือ A	หาย	400	50	450	-
หนังสือ B	ชำรุด (ซ่อมได้)	-	-	-	ผู้ใช้บริการ ดำเนินการซ่อม ก่อนนำมาส่งคืน
	ชำรุด (ซ่อมไม่ได้)	400	50	450	คิดค่าปรับเหมือน หนังสือหาย

การจัดการผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

- 1) บันทึกสถานะทรัพยากรว่า “หาย” หรือ “ชำรุด”
- 2) ระบุสิทธิการยืมจนกว่าจะชำระค่าปรับครบ

การลดหย่อนค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ

การดำเนินการลดหย่อนค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ เป็นกระบวนการที่ห้องสมุดสามารถใช้เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ใช้บริการกับห้องสมุด รวมถึงการส่งเสริมให้ผู้ใช้กลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยต้องมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งมีแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบสิทธิของผู้ใช้บริการ
 - 1) ตรวจสอบประเภทสมาชิก (นักศึกษา, บุคลากร, บุคคลทั่วไป)
 - 2) ตรวจสอบประวัติการคืนทรัพยากรสารสนเทศล่าช้า
 - 3) ตรวจสอบยอดค่าปรับสะสม
2. พิจารณาเหตุผลในการขอลดหย่อนค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ
3. กำหนดรูปแบบการลดหย่อนค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ โดยอ้างอิงประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เรื่อง กำหนดค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และค่าปรับของศูนย์วิทยบริการ พ.ศ. 2565
4. การอนุมัติในการลดหย่อนค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ
 - 1) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดตามสิทธิที่เป็นผู้รับผิดชอบงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด
 - 2) ลงข้อมูลในแบบฟอร์มลดหย่อนค่าปรับ เช่น ชื่อ-สกุล, รหัสนักศึกษา/บัตรประจำตัวประชาชน, สาขาวิชา/คณะที่สังกัด

5. การบันทึกและรายงาน

- 1) บันทึกการลดหย่อนในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST
- 2) อีพดตสถานะค่าปรับของผู้ใช้บริการว่าไม่มีหนี้สินติดค้างกับทางห้องสมุด
- 3) จัดทำรายงาน พร้อมสรุปค่าปรับประจำวันส่งการเงินมหาวิทยาลัย

ข้อควรระวังในการขอลดหย่อนค่าปรับ

- 1) มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและประกาศให้ผู้รู้ใช้ทราบ
- 2) หลีกเลี่ยงการลดหย่อนแบบเลือกปฏิบัติ

แบบฟอร์มขอลดหย่อนค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการ

แบบบันทึกข้อมูลค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการ

ชื่อ - นามสกุล วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

สถานภาพ ☐ อาจารย์ ☐ บุคลากร
☐ นักศึกษา ☐ ปริญญาตรี ☐ ป.บัณฑิต ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

สังกัดสาขา/ภาควิชา.....คณะ/สำนัก.....

สำหรับเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การรับชำระค่าปรับเป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เรื่อง การกำหนดค่าธรรมเนียมค่าบริการ และค่าปรับของศูนย์วิทยบริการ พ.ศ. ๒๕๖๕ ข้อ ๔ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยมีรายละเอียดค่าปรับ ดังนี้

☐ (๑) ค่าปรับการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศหลังกำหนด ๓

ราคาที่ปรากฏในระบบ ALISTบาท
 จำนวนเงินค่าปรับที่ต้องชำระตามข้อ ๔ (๑) บาท

☐ (๒) ค่าปรับกรณีการนำทรัพยากรสารสนเทศออกจากศูนย์วิทยบริการ โดยไม่ผ่านการขออนุญาต
 จำนวนเงินค่าปรับที่ต้องชำระตามข้อ ๔ (๒) บาท

☐ (๓) ค่าปรับกรณีผู้ใช้บริการทำทรัพยากรสารสนเทศชำรุดเสียหายหรือสูญหาย และไม่สามารถซื้อมาทดแทนได้
 จำนวนเงินค่าปรับที่ต้องชำระตามข้อ ๔ (๓) บาท

หมายเหตุ: ให้เจ้าหน้าที่กรอกรายละเอียดทรัพยากรสารสนเทศที่มีค่าปรับด้านหลัง

ลงชื่อ..... ลงชื่อ.....
 (.....) (.....)
 ผู้จ่ายเงิน ผู้รับเงิน

รายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีค่าปรับ					
รายการที่	บาร์โค้ด	เลขหมู่	ราคาปก	ราคาที่ปรากฏในระบบ	จำนวนเงินที่ต้องชำระตามประกาศ

ภาพที่ 3.4 แบบฟอร์มขอลดหย่อนค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการ

การส่งรายงานและนำส่งเงินค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ

การส่งรายงานและนำส่งเงินค่าปรับหนังสือเป็นกระบวนการสำคัญในการจัดการห้องสมุดอย่างโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ โดยต้องมีการจัดทำเอกสารที่ถูกต้อง ตรวจสอบได้ และสอดคล้องกับระเบียบของหน่วยงานหรือสถานศึกษา โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

การจัดทำรายงานและนำส่งเงินค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ

1. การรวบรวมข้อมูลค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ

- 1) ตรวจสอบยอดค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)

รายวัน/รายเดือน

- 2) ตรวจสอบการชำระเงินของผู้ใช้บริการ

2. เอกสารประกอบการจัดทำรายงานสรุปค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ

- 1) รายชื่อผู้ชำระค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ
- 2) ใบเสร็จรับเงินจากฝ่ายการเงินมหาวิทยาลัย
- 3) แบบฟอร์มขอลดหย่อนค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ (ถ้ามี)

3. การนำส่งเงินค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ

นำเงินสดส่งการเงินมหาวิทยาลัยภายในเวลา 15.00 น. ก่อนฝ่ายการเงินมหาวิทยาลัยปิดบริการในแต่ละวัน

4. การลงชื่อรับรองนำส่งเงินค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ

- 1) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดลงชื่อผู้นำส่งเงินค่าปรับในรูปแบบฟอร์มรายงานค่าปรับในแต่ละวันที่น่าส่งเงิน รวมถึงลงชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเงินจากฝ่ายการเงินมหาวิทยาลัย

- 2) ส่งรายงานค่าปรับให้หัวหน้ากลุ่มงานตรวจรับรองความถูกต้อง เมื่อครบ 1 เดือน

5. การจัดเก็บเอกสารค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ

- 1) เก็บสำเนารายงานและหลักฐานการนำส่งเงินไว้ในแฟ้มประจำเดือน
- 2) เก็บเอกสารไว้เป็นหลักฐานตามระยะเวลาที่กำหนด (อย่างน้อย 5 ปี) เพื่อนำมาใช้ในการตรวจสอบบัญชี

ข้อควรระวัง

1. ต้องตรวจสอบยอดเงินให้ตรงกับรายงานทุกครั้ง
2. ห้ามเก็บเงินค่าปรับไว้โดยไม่นำส่งเกินระยะเวลาที่กำหนด
3. ควรมีระบบตรวจสอบภายใน เช่น การสุ่มตรวจบัญชีรายเดือน

สิ่งที่ควรคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานรับชำระค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดเป็นภารกิจที่ต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบ ความสุภาพ และความเข้าใจในระบบงาน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีสิ่งที่ควรคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ความถูกต้องของข้อมูลค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ
 - 1) ตรวจสอบวันครบกำหนดคืนหนังสือจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)
 - 2) คำนวณค่าปรับตามอัตราที่กำหนด เช่น วันละ 5 บาท/เล่ม
 - 3) ตรวจสอบจำนวนเล่มของสมาชิกที่คืนล่าช้าและยอดรวมค่าปรับก่อนแจ้งผู้ให้บริการ
 - 4) หากผู้ให้บริการมีข้อสงสัย สามารถอธิบายที่มาของค่าปรับได้อย่างชัดเจน
2. ความโปร่งใสในการรับเงินค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ
 - 1) ออกใบเสร็จรับเงินจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST) ทุกครั้งที่มีการชำระค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ
 - 2) ตรวจสอบยอดเงินสดกับระบบทุกวัน และนำส่งเงินค่าปรับค่าปรับให้แก่การเงินมหาวิทยาลัย ภายในเวลา 15.00 น. ของทุกวัน
 - 3) ตรวจสอบความถูกต้องระหว่างยอดเงินสดกับข้อมูลในระบบห้องสมุด
3. การสื่อสารและการให้บริการที่ดี
 - 1) แจ้งยอดค่าปรับด้วยน้ำเสียงสุภาพและชัดเจน เช่น “ค่าปรับรวมทั้งหมด 25 บาท ค่ะ เกิดจากการคืนล่าช้า 5 วัน 1 เล่ม”
 - 2) อธิบายขั้นตอนการชำระเงินอย่างชัดเจน โดยไม่ทำให้ผู้ใช้รู้สึกอึดอัด
 - 3) ให้คำแนะนำในการคืนหนังสือตรงเวลา เช่น การต่ออายุผ่านระบบออนไลน์ หรือมายืมต่อด้วยตนเองผ่านเคาน์เตอร์บริการ ตามวัน-เวลาที่เปิดให้บริการ
4. การจัดการเอกสารและการลงรายงานค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ
 - 1) เก็บใบเสร็จรับเงินจากฝ่ายการเงินมหาวิทยาลัยและเอกสารประกอบการชำระค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศเข้าแฟ้มรายงานประจำเดือน
 - 2) จัดทำรายงานสรุปยอดค่าปรับรายวัน/รายเดือน เพื่อส่งหัวหน้าตรวจสอบความถูกต้องก่อนวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
5. การจัดการกรณีพิเศษ
 - 1) ทรัพยากรสารสนเทศหายหรือชำรุด : ต้องมีแนวทางชัดเจน เช่น ค่าปรับตามราคาทรัพยากรสารสนเทศนั้น + ค่าดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติของศูนย์วิทยบริการ
 - 2) การขอลดหย่อนค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ : ต้องมีแบบฟอร์มการขอลดหย่อนค่าปรับของศูนย์วิทยบริการ และเอกสารยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการในการขอลดหย่อนค่าปรับ

3) กรณีผู้ให้บริการไม่พอใจ : ต้องรับฟังด้วยสภาพ และเสนอแนวทางแก้ไขตามระเบียบ หรือเสนอผู้บริหารพิจารณาเป็นรายกรณี

6. ความพร้อมของระบบและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

- 1) ระบบห้องสมุดต้องสามารถคำนวณค่าปรับอัตโนมัติได้อย่างแม่นยำ
- 2) อุปกรณ์ เช่น เครื่องพิมพ์ใบเสร็จ เครื่องรับชำระเงิน หรือระบบออนไลน์ ต้องพร้อมใช้งาน

7. ความร่วมมือกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

- 1) ประสานงานกับคณะ หน่วยงาน สำนักภายในมหาวิทยาลัยถึงนโยบายต่าง ๆ ของศูนย์วิทยบริการในเรื่องค่าปรับ เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมการคืนตรงเวลา
- 2) ประสานงานกับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศในการดูแลระบบการแจ้งเตือนผ่านอีเมล เป็นต้น

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพคุณภาพการบริการ

ปานจิต บุณสมภพ (2548) กล่าวว่า คุณภาพของการให้บริการจะมีลักษณะ ดังนี้

1. การเข้าถึงผู้ให้บริการ (Access) บริการที่อำนวยความสะดวกเวลา สถานที่ คือ ไม่ต้องให้ผู้ให้บริการคอยนาน ซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงผู้ให้บริการ
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บุคลากรต้องสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ให้บริการ
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่มีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองผู้ให้บริการ (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหา แก่ผู้ให้บริการอย่างรวดเร็วตามที่ผู้ให้บริการต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อภัยปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น
9. การเข้าใจและรู้จักผู้ให้บริการ (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้ให้บริการและให้ความสนใจ ตอบสนองความต้องการดังกล่าว

Millett (1954) แสดงทัศนะว่า คุณภาพการบริการ คือ การให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว
3. การให้บริการอย่างพอเพียง
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม

เบญจา รุ่งเรืองศิลป์ และคนอื่น ๆ (2548) กล่าวถึงคุณภาพการบริการ คือ การได้รับบริการที่ดีและสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง จนเกิดความประทับใจและพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ และยังได้กล่าวถึงรูปแบบและลักษณะของคุณภาพการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเป็นเลิศ ยึดประโยชน์หรือคุณค่าที่ผู้ให้บริการควรจะได้เป็นหลัก เริ่มจากสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ให้บริการด้วยการบริการที่รวดเร็ว ให้ความเอาใจใส่และการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนพัฒนากระบวนการในการบริการให้เข้าถึงโดยง่าย
2. ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการ การแก้ไขข้อผิดพลาดของผู้ให้และผู้รับ การให้บริการที่ถูกต้องช่วยแก้ไขข้อบกพร่องได้
3. สร้างสายสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ โดยให้บริการด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ
4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ ทำให้ผู้ให้บริการไม่เกิดความรู้สึกว่าต้องใช้ความพยายามในการติดต่อหรือใช้บริการ
5. มีช่องทางการให้บริการที่สามารถให้ผู้ให้บริการติดต่อได้ตลอดเวลา
6. ให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
7. พัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ให้บริการ

จากการนิยามความหมายของ “คุณภาพการบริการ” สามารถนำมาสรุปความหมายการบริการได้ คือ ลักษณะการปฏิบัติหน้าที่อำนวยความสะดวกหรือให้ความช่วยเหลือบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานหรือกิจกรรมขององค์กรที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลนั้นซึ่งเป็นผลทำให้เกิดระดับของความพอใจที่มีความสัมพันธ์กัน

งานวิจัยในประเทศ

นิติพร สุนทรนนท์ (2551) ได้วิจัยเรื่อง การคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี พบว่า สาเหตุการคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการเกิดจากนโยบายและการบริหารจัดการของห้องสมุด ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศไม่เพียงพอต่อการใช้ และระเบียบการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศในเรื่องอนุญาตให้มีการต่ออายุการยืมได้ภายในวันกำหนดส่ง รวมถึงระยะเวลาการยิมน้อยเกินไป นอกจากนี้ยังมีสาเหตุการคืนเกินกำหนดส่งที่มาจากผู้ใช้บริการ ได้แก่ ลืมคืนทรัพยากรตามวันกำหนดส่ง และยังไม่เสร็จ ซึ่งผู้ใช้บริการเสนอแนะว่า ห้องสมุดควรจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีเนื้อหาทันสมัย หรือมีความถี่ในการยืมบ่อยให้มีจำนวนมากขึ้น และให้มีการต่ออายุการยืมได้มากกว่า 1 ครั้ง กรณีที่ไม่มีผู้อื่นจอง รวมถึงเพิ่มระยะเวลาการยืมมากขึ้น เป็นต้น

จรินทร์ ลีนา (2538) ได้วิจัยเรื่อง การใช้และความต้องการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาศิลปและการออกแบบในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐพบว่า ปัญหาค่าปรับหนังสือสูงเกินไป จำนวนหนังสือสำรองมีน้อยและมีระยะเวลาการยืม-คืนสั้นไป ไม่เพียงพอต่อความต้องการ หนังสือและตำรา หนังสืออ้างอิงและวารสารวิชาการ โดยเฉพาะฉบับตีพิมพ์เป็นภาษาไทยมีน้อย จำนวนที่นั่งอ่านมีน้อยและขนาดของห้องสมุดเล็กไป ส่วนความต้องการที่นักศึกษาต้องการมาก คือ บริการถ่ายเอกสาร บริการยืม-คืน บริการหนังสือสำรอง บริการจัดแสดงหนังสือใหม่และบริการจัดทำรายชื้อหนังสือใหม่

งานวิจัยในต่างประเทศ

Anderson (2007 อ้างถึงใน มั่นชนา เจริญแพทย์, 2560) ได้วิจัยเรื่อง วิธีการผสมของความมีประสิทธิภาพและทัศนคติต่อการคิดค่าปรับของกลุ่มผู้ยืมหนังสือตามวัย เพศ เชื้อชาติ สถานภาพของนักศึกษา อาจารย์ ที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแคนเทอร์เบอรี ผลการวิจัยพบว่า บริบทที่ผู้ยืมรู้สึกตระหนักในสิทธิการยืม จำนวนค่าปรับ และช่วงระยะเวลาการให้ยืม รวมทั้งศึกษาบริบทความรู้เกี่ยวกับนโยบายการยืมมีผลต่อกรณีของค่าปรับห้องสมุด และความรู้เกี่ยวกับนโยบายการยืมมีผลต่อทัศนคติต่อค่าปรับของผู้ยืม การวิจัยต้องการค้นหาบริบทที่ผู้ยืมมีการรับรู้เรื่องค่าปรับเป็นสิ่งยับยั้งวัสดุที่เกินกำหนดส่ง นอกจากนั้นยังกำหนดประเด็นการลงโทษ การเสริมแรงเชิงบวกและลบ และค้นหาทางเลือกในการคิดค่าปรับที่ผู้ยืมพิจารณาว่าอาจมีประสิทธิภาพสูงกว่าค่าปรับ โดยทำการสำรวจแบบสอบถามนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแคนเทอร์เบอรี จำนวน 300 คน ผลที่ได้จากการวิจัย คือ ส่วนใหญ่ไม่ได้คิดว่าค่าปรับเป็นสิ่งที่ควรยกเลิกและเห็นด้วยว่าค่าปรับสำหรับวัสดุเกินกำหนดช่วยส่งเสริมให้ผู้ยืมนำวัสดุมาคืนทันเวลา ส่วนใหญ่รู้สึกว่าการลงโทษมากกว่าการคิดราคาหรือค่าเช่า จึงมีการเสนอแนะในรูปของการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ยืมและในห้องสมุดวิชาการอื่น ๆ เพื่อทำความเข้าใจที่ดีขึ้นถึงสาเหตุที่ผู้ยืมยังเก็บวัสดุไว้เกินวันที่กำหนด ทั้งนี้เพื่อลดกรณีของวัสดุเกินกำหนดส่ง

บทที่ 4

เทคนิคการปฏิบัติงาน

ในบทนี้จะกล่าวถึงแผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการรับชำระค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการ ตลอดจนจรรยาบรรณ คุณธรรม และสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ดังนี้

แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานการชำระค่าปรับทรัพยากร

การรับชำระค่าปรับในงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการนั้น มีระบบควบคุมปฏิบัติในทุกขั้นตอน โดยเฉพาะกรณีที่มีการใช้ทรัพยากรเกินกำหนดหรือผิดเงื่อนไข การจัดเก็บค่าปรับจึงเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความรับผิดชอบและรักษาวินัยในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานด้านการชำระค่าปรับทรัพยากรให้เป็นระบบ การรับชำระเงินเป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบได้ สนับสนุนการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

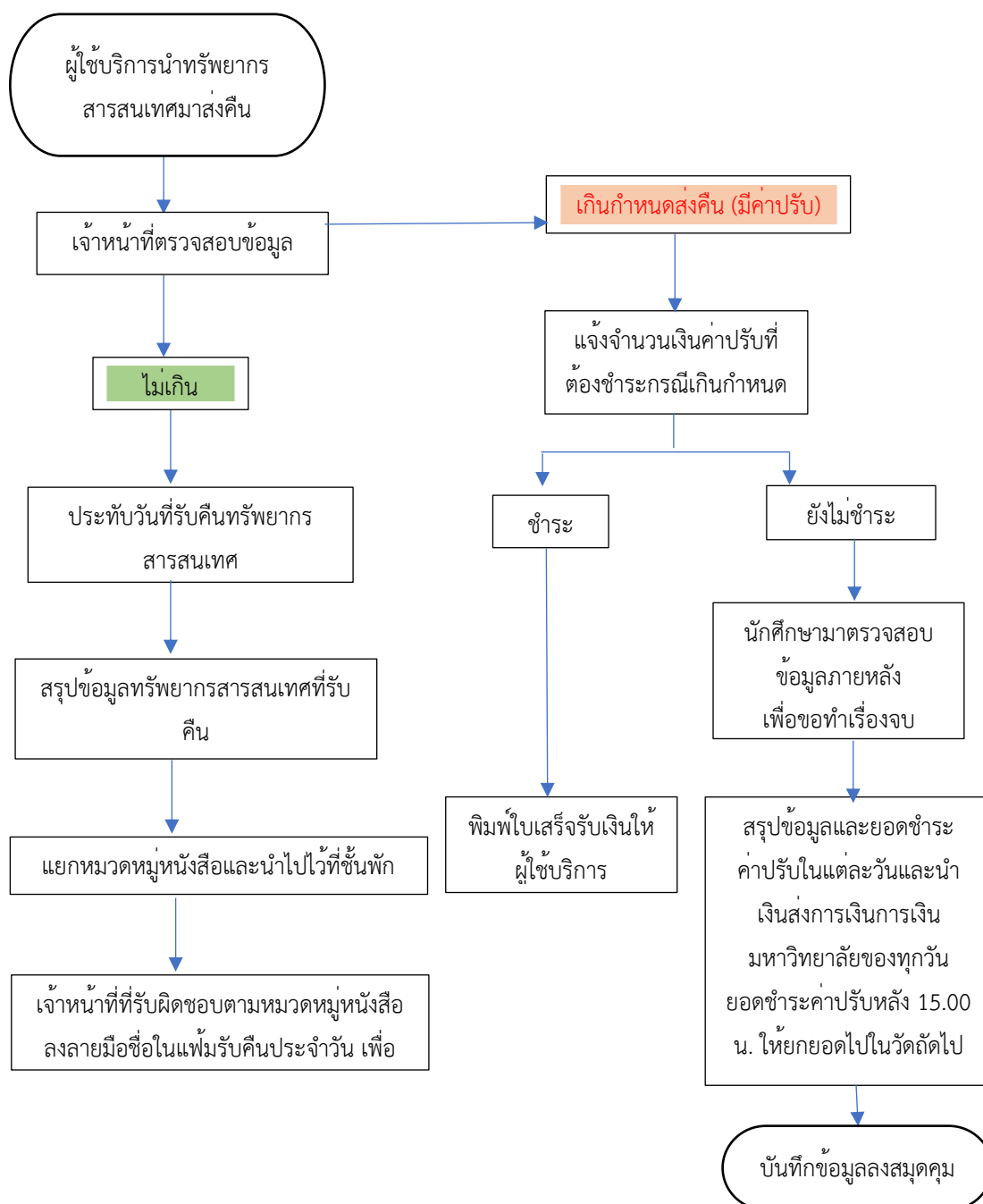
ตารางที่ 4.1 แผนกลยุทธ์กิจกรรมในการปฏิบัติงาน

กิจกรรม	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด
จัดกิจกรรมงานให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	ส่งเสริมทักษะการใช้บริการ ARITC Line Official Account	ส่งเสริมการใช้บริการ ARITC Line Official Account แก่ผู้ใช้บริการ เดือนละ 1 ครั้ง
กิจกรรมให้ความรู้ระเบียบการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด	แจกคู่มือ/แผ่นพับ อธิบายขั้นตอนการชำระค่าปรับที่เกิดขึ้นจากการยืมทรัพยากรสารสนเทศ	ประชาสัมพันธ์ระเบียบและข้อปฏิบัติในการยืมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เดือนละ 2 ครั้ง
กิจกรรมรณรงค์การคืนทรัพยากรปลอดค่าปรับ	ส่งเสริมบริการตรวจสอบค่าปรับด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์หรือผ่านเคาน์เตอร์บริการ	รณรงค์บริการตรวจสอบค่าปรับด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์หรือผ่านเคาน์เตอร์บริการ เดือนละ 1 ครั้ง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

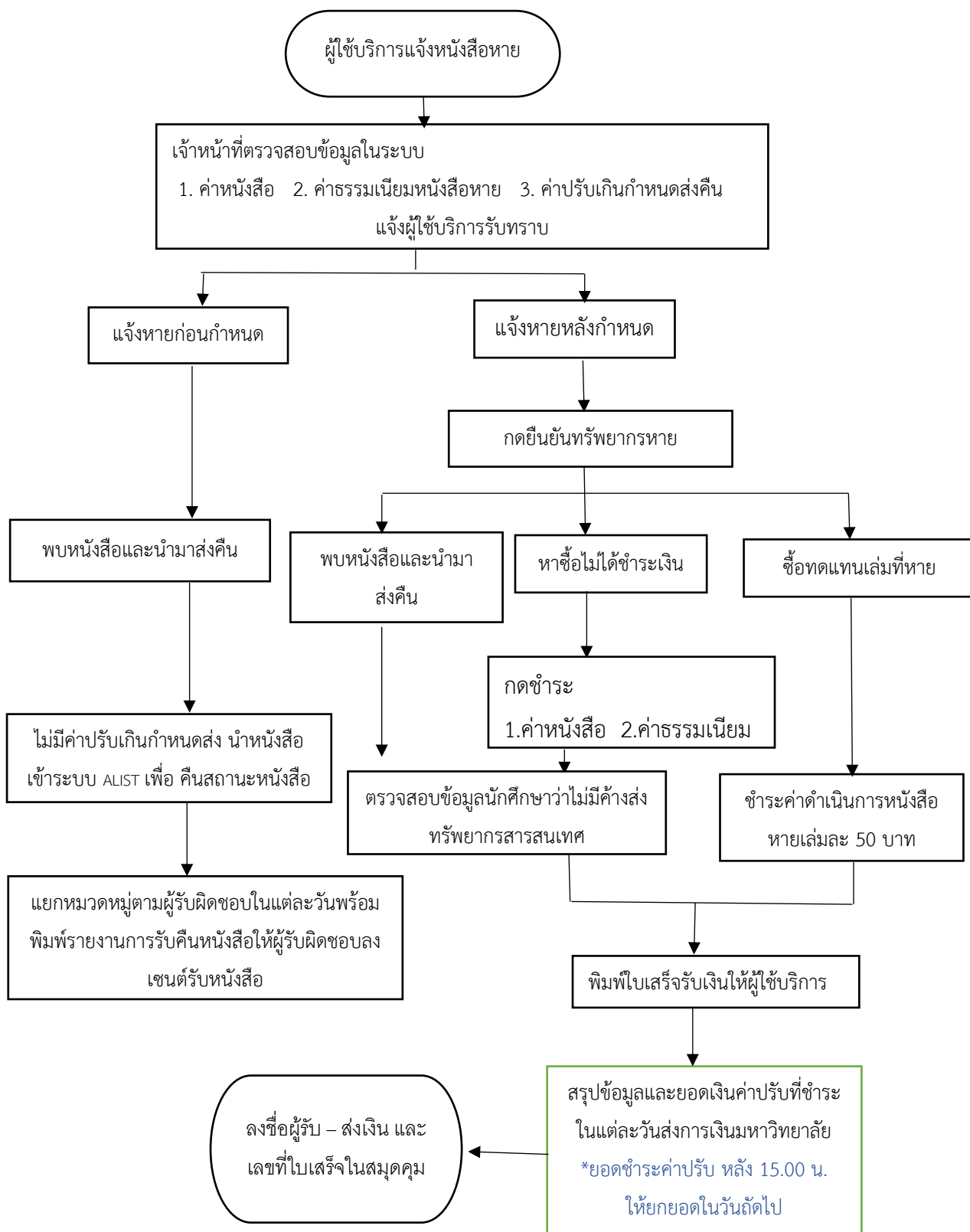
การปฏิบัติงานการรับชำระค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศเป็นกระบวนการสำคัญในงานบริการห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมการใช้ทรัพยากรให้มีระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้

ขั้นตอนการรับคืนและชำระค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ



ภาพที่ 4.1 ขั้นตอนการรับคืนและชำระค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ

ขั้นตอนแจ้งทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ) สูญหาย



ภาพที่ 4.2 ขั้นตอนแจ้งทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ) สูญหาย

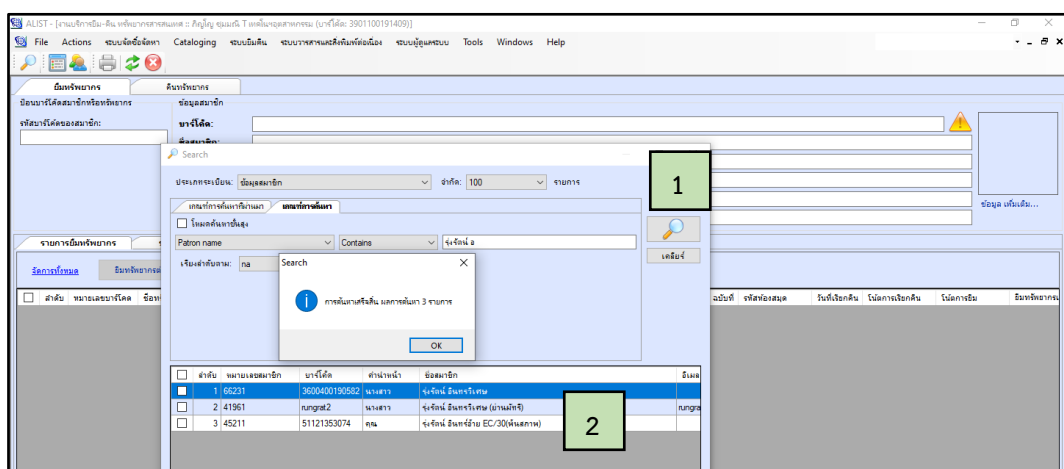
สิ่งที่จะต้องเตรียมก่อนทำรายการชำระค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ

1. บัตรประจำตัวนักศึกษา/บัตรประชาชน หรือบัตรอื่นที่ทางราชการออกให้
2. ทรัพยากรที่ต้องการคืนและเกินกำหนดส่งคืน
3. เงินสดที่พอดีกับค่าปรับที่ค้างชำระ

ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลผู้ถูกปรับ

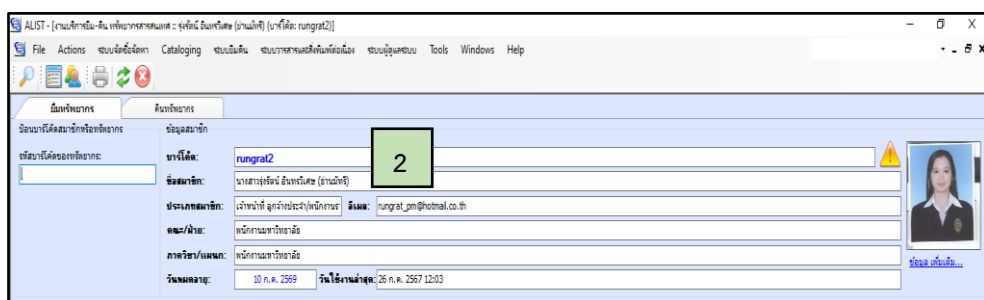
ตรวจสอบยอดค่าปรับโดยใช้ระบบฐานข้อมูลห้องสมุดเพื่อตรวจสอบรายการที่คืนล่าช้า ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. พิมพ์ชื่อสมาชิกหรือรหัสประจำตัวนักศึกษาในระบบ ALIST โดยกด “Search” เพื่อค้นหาข้อมูล



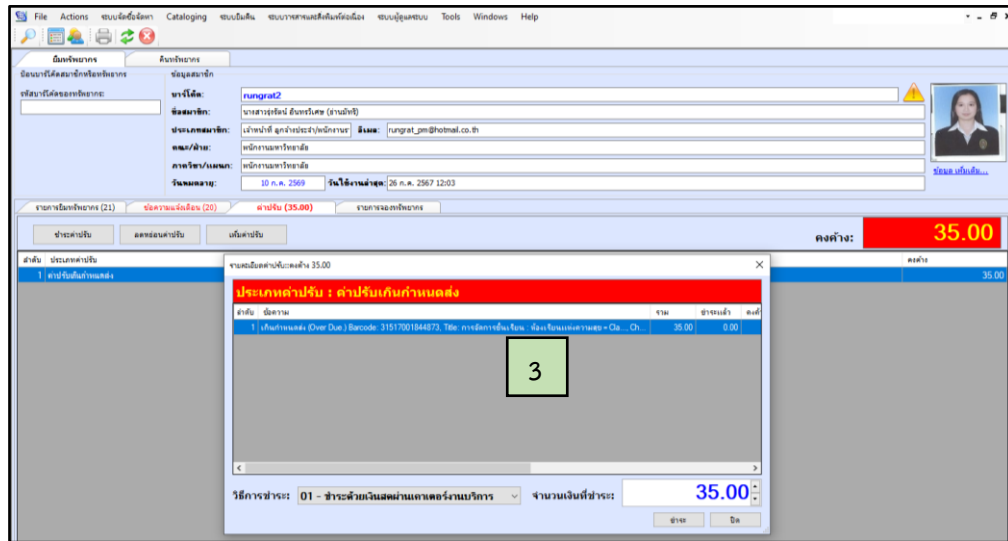
ภาพที่ 4.3 การค้นหาข้อมูลสมาชิกในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)

2. เลือกรายชื่อนักศึกษาให้ตรงกับบัตรประจำตัวและรูปถ่ายตามบัตรที่นำมายื่นกับเจ้าหน้าที่ เพื่อดำเนินการ



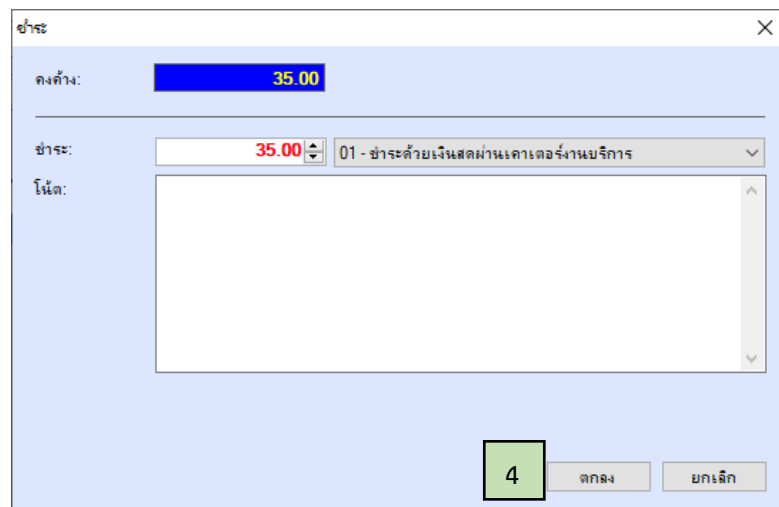
ภาพที่ 4.4 รายชื่อนักศึกษาที่ตรงกับบัตรประจำตัวและรูปถ่ายนำมายื่นกับเจ้าหน้าที่

3. แจ้งยอดค่าปรับแก่ผู้ใช้บริการ พร้อมรายละเอียด (ชื่อหนังสือ, วันที่ครบกำหนด, วันที่คืน)



ภาพที่ 4.5 ยอดค่าปรับที่ผู้ใช้บริการค้างชำระ

4. หากสมาชิกต้องการชำระเงินให้กด “ตกลง” พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน

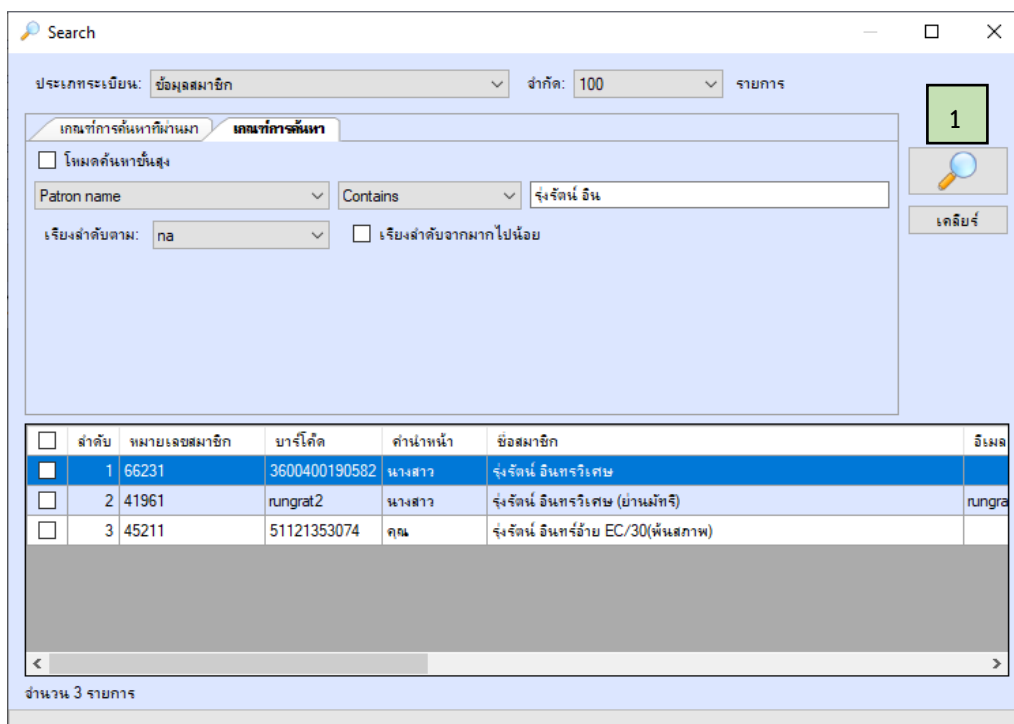


ภาพที่ 4.6 การยืนยันในการพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน

ขั้นตอนการรับชำระค่าปรับเกินกำหนดส่ง

ขั้นตอนดำเนินการชำระค่าปรับเกินกำหนดส่ง มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. พิมพ์ชื่อสมาชิกหรือรหัสประจำตัวนักศึกษาในระบบ ALIST โดยกด “Search” เพื่อค้นหาข้อมูล



Search

ประเภทระเบียบ: ข้อมูลสมาชิก จำกัด: 100 รายการ

เกณฑ์การค้นหาทั้งหมด

☐ โหมดค้นหาขั้นสูง

Patron name Contains จังจิตร นิน

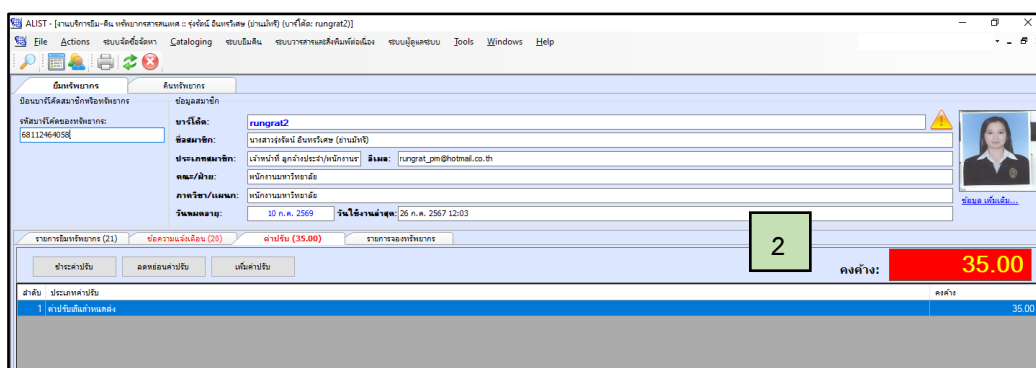
เรียงลำดับตาม: na ☐ เรียงลำดับจากมากไปน้อย

☐	ลำดับ	หมายเลขสมาชิก	บาร์โค้ด	ตำแหน่ง	ชื่อสมาชิก	อีเมล
☒	1	66231	3600400190582	นางสาว	จังจิตร นินทรเดช	
☐	2	41961	rungrat2	นางสาว	จังจิตร นินทรเดช (บ้านนาโพธิ์)	rungra
☐	3	45211	51121353074	คุณ	จังจิตร นินทรเดช EC/30(พันสภาพ)	

จำนวน 3 รายการ

ภาพที่ 4.7 การค้นหาข้อมูลสมาชิกในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)

2. แจ้งรายการค่าปรับที่ค้างชำระแก่สมาชิกเพื่อชำระค่าปรับ



ALIST - [งานบริการ-สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ :: จังจิตร นินทรเดช (บ้านนาโพธิ์) (บาร์โค้ด: rungkrat2)]

File Actions ระบบจัดซื้อจัดหา Cataloging ระบบสืบค้น ระบบสารสนเทศสืบค้นเพื่อเชื่อมโยง ระบบอื่นๆ ระบบ Tools Windows Help

ค้นหาสมาชิก

ข้อมูลสมาชิก

ชื่อสมาชิก: rungkrat2

ชื่อสมาชิก: นางสาวจังจิตร นินทรเดช (บ้านนาโพธิ์)

ประเภทสมาชิก: เจ้าหน้าที่ ลูกจ้างประจำ/พนักงาน

อีเมล: rungkrat_pnn@hotmail.co.th

ตำแหน่ง/สาขา: พนักงานมหาวิทยาลัย

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาเกษตรศาสตร์

วันหมดอายุ: 10 ก.ค. 2569 วันใช้งานล่าสุด: 26 ก.ค. 2567 12:03

รายการค้างชำระ (21) ค่าปรับ (35.00) รายการของเสีย

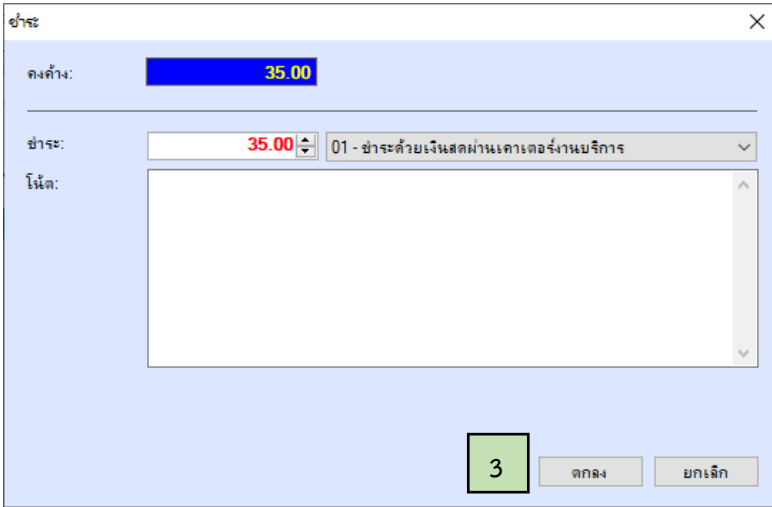
ชำระค่าปรับ ผ่อนผันค่าปรับ ยกเลิกค่าปรับ

คงค้าง: 35.00

จำนวน 1 รายการ

ภาพที่ 4.8 รายการค่าปรับที่ค้างชำระของสมาชิก

3. กด “ตกลง” พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน



ชำระ

คงค้าง: 35.00

ชำระ: 35.00 01 - ชำระด้วยเงินสดผ่านเคาเตอร์บริการ

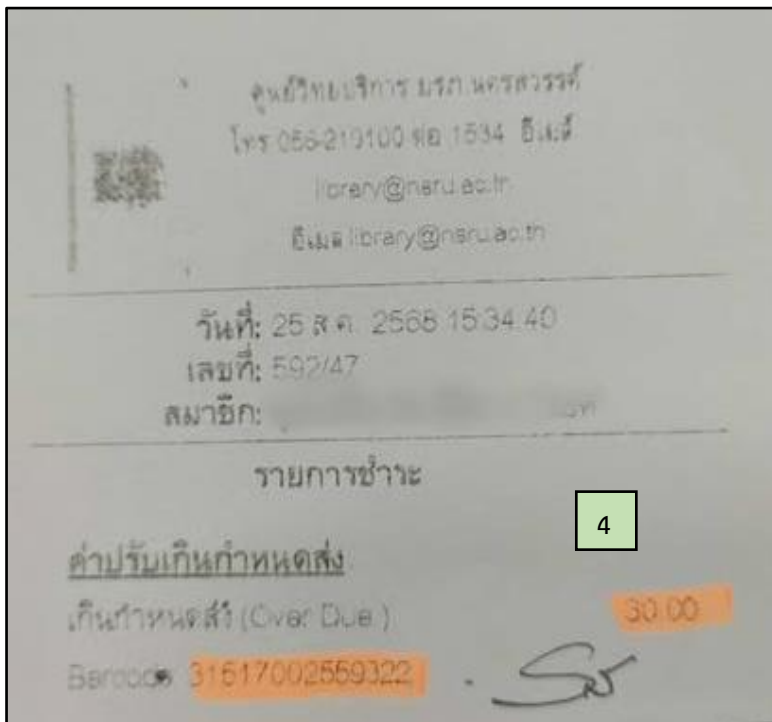
โปรด:

3

ตกลง ยกเลิก

ภาพที่ 4.9 การยืนยันในการพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน

4. พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน พร้อมเก็บเงินค่าปรับแก้สมาชิก



ศูนย์วิทยบริการ มทร.นครสวรรค์
โทร 056-219100 ต่อ 1534 อีเมล
library@nsru.ac.th
อีเมล library@nsru.ac.th

วันที่: 25 ส.ค. 2566 15:34:40
เลขที่: 592/47
สมาชิก:

รายการชำระ

ค่าปรับเกินกำหนดส่ง

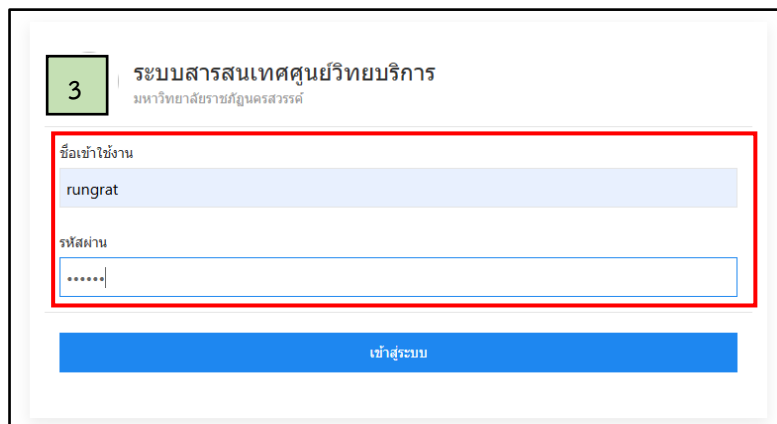
เกินกำหนดส่ง (Over Due) 30.00

Barcode 31617002559322

4

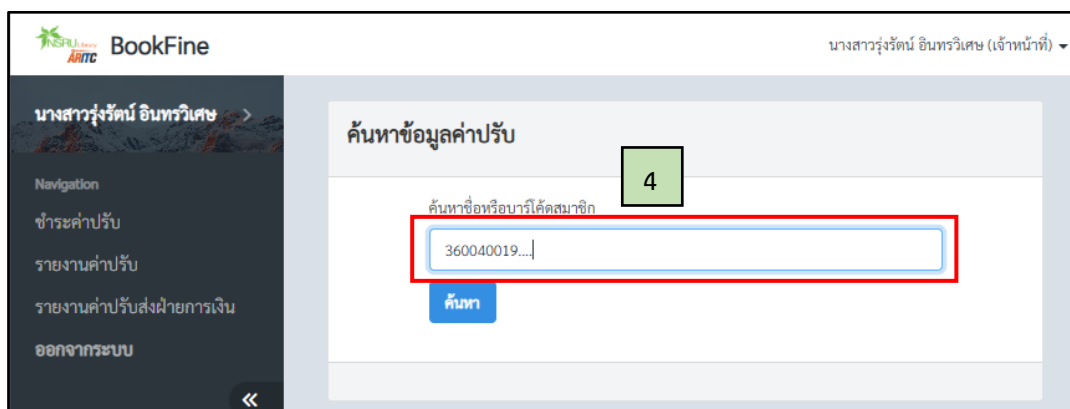
ภาพที่ 4.10 ใบเสร็จรับเงินที่พิมพ์จากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)

3. เข้าสู่ระบบตรวจสอบราคาทรัพยากรในระบบตรวจสอบค่าปรับหนังสือ (Bookfine) โดยใช้ชื่อและรหัสผ่านของเจ้าหน้าที่ยืม-คืนเพื่อใช้ในการตรวจสอบข้อมูลค่าปรับของสมาชิก



ภาพที่ 4.13 การเข้าสู่ระบบตรวจสอบค่าปรับหนังสือ (Bookfine)

4. ตรวจสอบราคาทรัพยากรในระบบตรวจสอบค่าปรับหนังสือ (Bookfine) โดยใช้รหัสนักศึกษา/บัตรประชาชน ในช่องค้นหาบาร์โค้ดสมาชิก และกดค้นหา



ภาพที่ 4.14 การค้นหาสมาชิกในช่องค้นหาบาร์โค้ดสมาชิก

หมายเหตุ : ระบบตรวจสอบค่าปรับหนังสือ หรือที่เรียกกันว่า Bookfine เป็นระบบที่ใช้ในห้องสมุดเพื่อจัดการและตรวจสอบค่าปรับที่เกิดจากการคืนหนังสือล่าช้ากว่ากำหนด หรือกรณีที่หนังสือสูญหายหรือเสียหาย โดยระบบนี้ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบสถานะค่าปรับของตนเองได้อย่างสะดวกและรวดเร็วที่เคาน์เตอร์บริการของห้องสมุด

5. ระบบตรวจสอบค่าปรับหนังสือ (Bookfine) แสดงรายการหนังสือ, ราคาจากระบบ ALIST และราคาที่ต้องชำระ

5

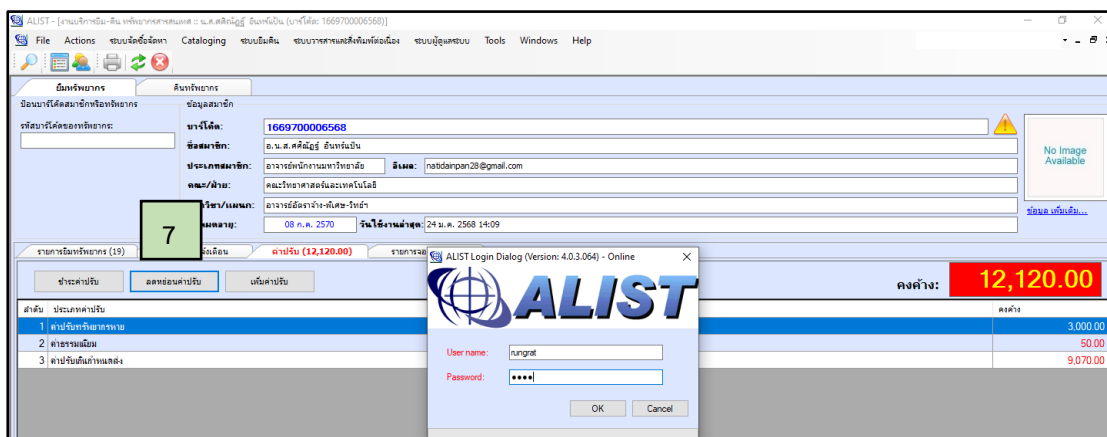
☐	#	ชื่อหนังสือ	บาร์โค้ด	ข้อมูลค่าปรับ	ราคาหนังสือ	ค่าปรับ	ส่วนลด	คงเหลือ	ลดหย่อน
☐	1	หนังสือสิ่งแวดล้อม	31517000679999	เกินกำหนดส่ง (Over Due)	400	120	0	120	0
☐	2	อนามัยสิ่งแวดล้อม	31517001551791	เกินกำหนดส่ง (Over Due)	506	120	0	120	0
☒	3	วิทยาศาสตร์การกีฬา =	31517001014667	เกินกำหนดส่ง (Over Due)	175	495	-320	175	0
☒	4	พื้นฐานกายวิภาคศาสตร์ของมนุษย์ /	31517001001615	เกินกำหนดส่ง (Over Due)	300	495	-195	300	0
☒	5	เอกสารการสอนชุดวิชา อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	31517001848098	เกินกำหนดส่ง (Over Due)	409	495	-86	409	0
☒	6	เอกสารการสอนชุดวิชา ชุดศาสตร์อุตสาหกรรม : การควบคุม	31517001848866	เกินกำหนดส่ง (Over Due)	400	495	-95	400	0
☒	7	ชีววิทยา =	31517001782156	เกินกำหนดส่ง (Over Due)	300	495	-195	300	0
☒	8	อนามัยสิ่งแวดล้อม	31517001959697	เกินกำหนดส่ง (Over Due)	671	880	-209	671	0
☒	9	หนังสือสิ่งแวดล้อม /	31517000892394	เกินกำหนดส่ง (Over Due)	150	880	-730	150	0
☒	10	อนามัยสิ่งแวดล้อม =	31517000021481	เกินกำหนดส่ง (Over Due)	250	880	-630	250	0
☒	11	Introduction to health and safety at work :	31517002324297	เกินกำหนดส่ง (Over Due)	3,000	3,715	-715	3,000	0
☐	12	Introduction to health and safety at work :	31517002324297	ค่าดำเนินการทรัพยากรฯ,	3,000	50	0	50	0
☐	13	Introduction to health and safety at work :	31517002324297	แจ้งทรัพยากรหาย (Item lost.)	3,000	3,000	0	3,000	0
รวม						12,120	-3,175	8,945	

6

ภาพที่ 4.15 รายการหนังสือและราคาที่ต้องชำระ

6. ระบบจะแสดงค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง โดยจะขึ้นแถบสีแดง แสดงราคาหนังสือ ราคาที่ลดหย่อน และยอดคงเหลือที่จ่ายจริง

7. เข้าระบบ ALIST ค้นหาชื่อสมาชิก และกดปุ่ม “ลดหย่อนค่าปรับ” เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้สิทธิลดหย่อน



ภาพที่ 4.16 การค้นหาสมาชิกเพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้สิทธิลดหย่อน

8. เจ้าหน้าที่กรอกรายละเอียดลดหย่อนค่าปรับ โดยระบุ รหัสบาร์โค้ดหนังสือ, ราคาค่าปรับที่ขึ้นจากระบบ, จำนวนเงินที่ลดหย่อน และยอดคงเหลือที่ต้องจ่าย

The screenshot shows the ALIST system interface. The main form contains the following information:

- ชื่อผู้สมัคร: 1669700006568
- ชื่อสมาชิก: อ.น.ส. ศศิวิทย์ อ้นทนต์
- อีเมล: natsidatpata28@gmail.com
- ตำแหน่ง/ฝ่าย: คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- ภาควิชา/แผนก: ภาควิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- วันหมดอายุ: 08 ก.ค. 2570

A modal window titled "ลดหย่อน" is open, showing a list of items with a green box highlighting the number 8. The total amount is 12,120.00.

รายการ	ราคา
ค่าปรับ	12,120.00
ค่าลดหย่อน	3,000.00
ค่าคงเหลือ	9,070.00

ภาพที่ 4.17 รายละเอียดลดหย่อนค่าปรับและยอดคงเหลือที่ต้องจ่าย

9. กดปุ่ม “ตกลง” ยืนยันการลดหย่อนค่าปรับ

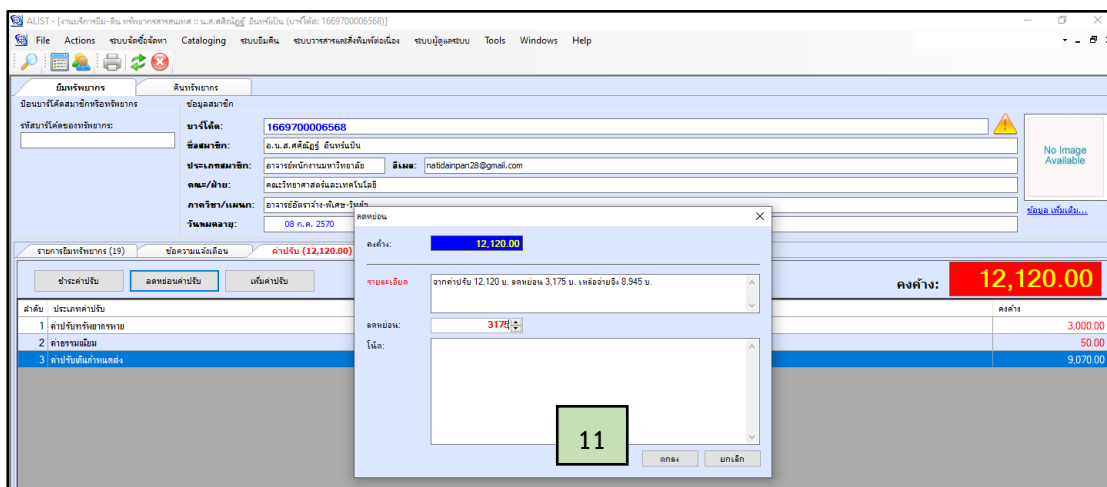
The screenshot shows the confirmation screen for the fine reduction. The screen displays the total amount of 12,120.00 and the reduced amount of 3,000.00. A green box highlights the number 9.

รายการ	ราคา
ค่าปรับ	12,120.00
ค่าลดหย่อน	3,000.00
ค่าคงเหลือ	9,070.00

ภาพที่ 4.18 การยืนยันลดหย่อนค่าปรับ

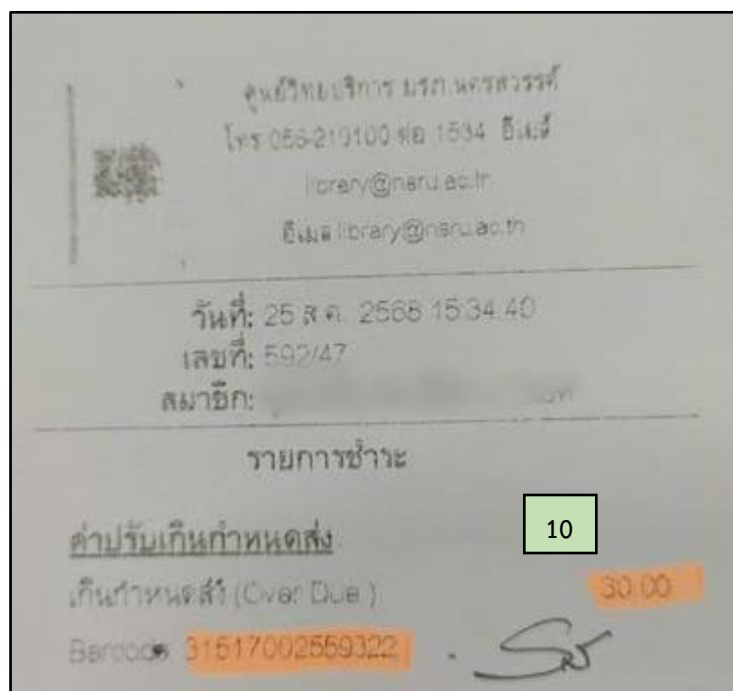
10. ดำเนินการชำระค่าปรับตามระเบียบศูนย์วิทยบริการ ในราคาที่เท่ากับทรัพยากรที่ถูกยึด โดยกรอกแบบฟอร์มขอลดหย่อนกับทางศูนย์วิทยบริการ

11. เจ้าหน้าที่ดำเนินการลดหย่อนตามตามระเบียบศูนย์วิทยบริการ โดยระบุจำนวนค่าปรับที่ขึ้นตามระบบ ALIST จำนวนเงินที่ลดหย่อน และจำนวนเงินที่ต้องจ่าย แล้วกด “ตกลง” เพื่อดำเนินการ



ภาพที่ 4.19 จำนวนค่าปรับที่ขึ้นตามระบบ ALIST จำนวนเงินที่ลดหย่อน

12. พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน พร้อมเก็บเงินค่าปรับแก้สมาชิก



ภาพที่ 4.20 ใบเสร็จรับเงินที่พิมพ์จากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)

ขั้นตอนการลดหย่อนค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ

ขั้นตอนการขอลดหย่อนค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ มีขั้นตอนการปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. สมาชิกแบบฟอร์มขอลดหย่อนกับเจ้าหน้าที่ พร้อมแสดงบัตรประจำตัวนักศึกษา/บัตรประชาชน ในการรับบริการ

แบบบันทึกข้อมูลค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการ

1

ชื่อ - นามสกุล วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

สถานภาพ ☐ อาจารย์ ☐ บุคลากร
☐ นักศึกษา ☐ ปริญญาตรี ☐ ป.บัณฑิต ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

สังกัดสาขา/ภาควิชา.....คณะ/สำนัก.....

สำหรับเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การรับชำระค่าปรับเป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เรื่อง การกำหนดค่าธรรมเนียมค่าบริการ และค่าปรับของศูนย์วิทยบริการ พ.ศ. ๒๕๖๕ ข้อ ๘ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยมีรายละเอียดค่าปรับ ดังนี้

☐ (๑) ค่าปรับการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศหลังกำหนดฯ

ราคาที่ปรากฏในระบบ ALIST จำนวน.....บาท

จำนวนเงินค่าปรับที่ต้องชำระตามข้อ ๘ (๑) จำนวน.....บาท

☐ (๒) ค่าปรับกรณีการนำทรัพยากรสารสนเทศออกจากศูนย์วิทยบริการ โดยไม่ผ่านการขออนุญาต

จำนวนเงินค่าปรับที่ต้องชำระตามข้อ ๘ (๒) จำนวน.....บาท

☐ (๓) ค่าปรับกรณีผู้ใช้บริการทำทรัพยากรสารสนเทศชำรุดเสียหายหรือสูญหาย และไม่สามารถซื้อมาทดแทนได้

จำนวนเงินค่าปรับที่ต้องชำระตามข้อ ๘ (๓) จำนวน.....บาท

หมายเหตุ: ให้เจ้าหน้าที่กรอกรายละเอียดทรัพยากรสารสนเทศที่มีค่าปรับด้านหลัง

ลงชื่อ..... ลงชื่อ.....
 (.....) (.....)
 ผู้จ่ายเงิน ผู้รับเงิน

รายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีค่าปรับ					
รายการที่	บาร์โค้ด	เลขหมู่	ราคาปก	ราคาที่ปรากฏในระบบ	จำนวนเงินที่ต้องชำระตามประกาศ

ภาพที่ 4.21 แบบฟอร์มขอลดหย่อนค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ

ตัวอย่าง การลงข้อมูลแบบบันทึกขอลดหย่อนค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ (กรณีราคา
ค่าปรับสูงกว่าราคาหนังสือ)

แบบบันทึกข้อมูลค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการ

ชื่อ - นามสกุล นางสาว พวงแก้ว วัน 15 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 68

สถานภาพ ☐ อาจารย์ ☐ บุคลากร โทร. 061 2

☒ นักศึกษา ☒ ปริญญาตรี ☐ ป.บัณฑิต ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

สังกัดสาขา/ภาควิชา สาขาวิชา คณะ/สำนัก คณะศิลปศาสตร์

สำหรับเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การรับชำระค่าปรับเป็นไปตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เรื่อง การกำหนดค่าธรรมเนียม
ค่าบริการ และค่าปรับของศูนย์วิทยบริการ พ.ศ. ๒๕๖๕ ข้อ ๘ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยมีรายละเอียดค่าปรับ ดังนี้

☒ (๑) ค่าปรับการส่งคืนทรัพยากรสารสนเทศหลังกำหนด ๓

ราคาที่ปรากฏในระบบ ALIST จำนวน 325 บาท (1 เล่ม)

จำนวนเงินค่าปรับที่ต้องชำระตามข้อ ๘ (๑) จำนวน 210 บาท

☐ (๒) ค่าปรับกรณีการนำทรัพยากรสารสนเทศออกจากศูนย์วิทยบริการ โดยไม่ผ่านการยืมอย่างถูกต้อง

จำนวนเงินค่าปรับที่ต้องชำระตามข้อ ๘ (๒) จำนวน บาท

☐ (๓) ค่าปรับกรณีผู้ใช้บริการทำทรัพยากรสารสนเทศชำรุดเสียหายหรือสูญหาย และไม่สามารถชื้อมาทดแทนได้

จำนวนเงินค่าปรับที่ต้องชำระตามข้อ ๘ (๓) จำนวน บาท

หมายเหตุ: ให้เจ้าหน้าที่กรอกรายละเอียดทรัพยากรสารสนเทศที่มีค่าปรับด้านหลัง

ลงชื่อ นางสาว พวงแก้ว (นางสาว พวงแก้ว วรสารกิจ) ผู้จ่ายเงิน

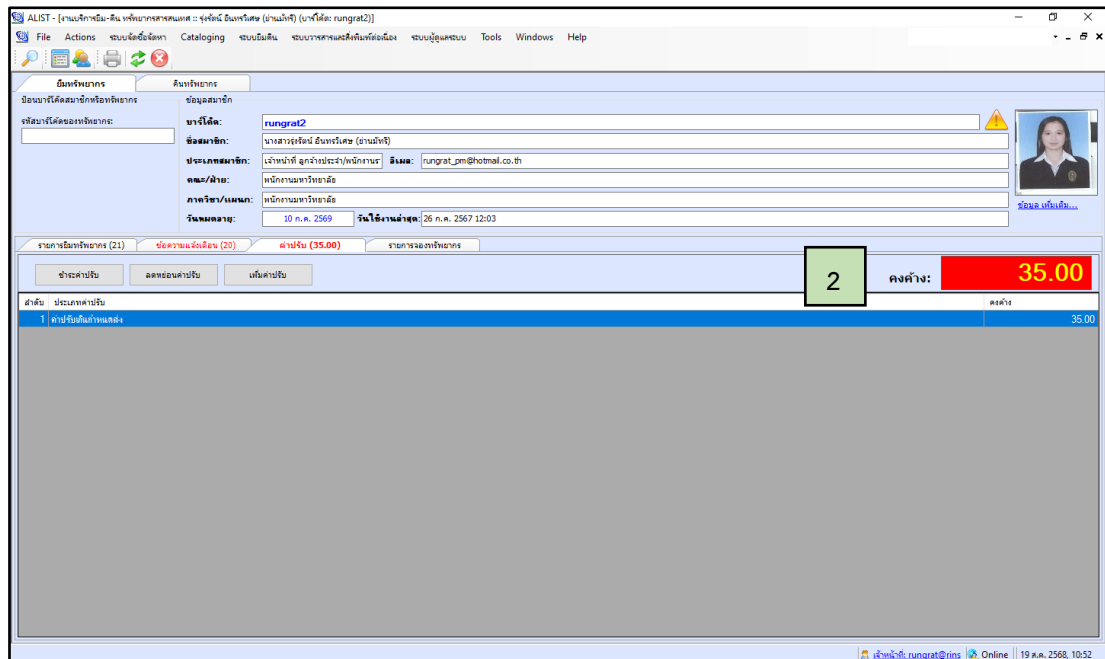
ลงชื่อ Sir (นาย สิริพงษ์ อินทวิไลย์) ผู้รับเงิน

รายการทรัพยากรสารสนเทศที่มีค่าปรับ

รายการที่	บาร์โค้ด	เลขหมู่	ราคาปก	ราคาที่ปรากฏ ในระบบ	จำนวนเงินที่ต้อง ชำระตามประกาศ
1	31517001842364	895.91109 ๔221 ก	210	325	210

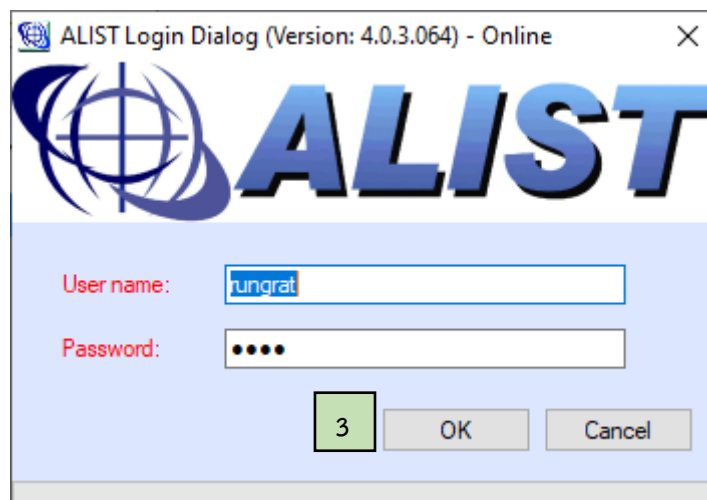
ภาพที่ 4.22 ตัวอย่างการลงข้อมูลแบบบันทึกขอลดหย่อนค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ

2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลสมาชิก และแจ้งยอดค่าปรับเกินกำหนดส่งในระบบ ALIST และราคาลดหย่อนจากราคาหนังสือที่ต้องจ่ายจริง แจ้งแก่สมาชิกเพื่อดำเนินการปรับ



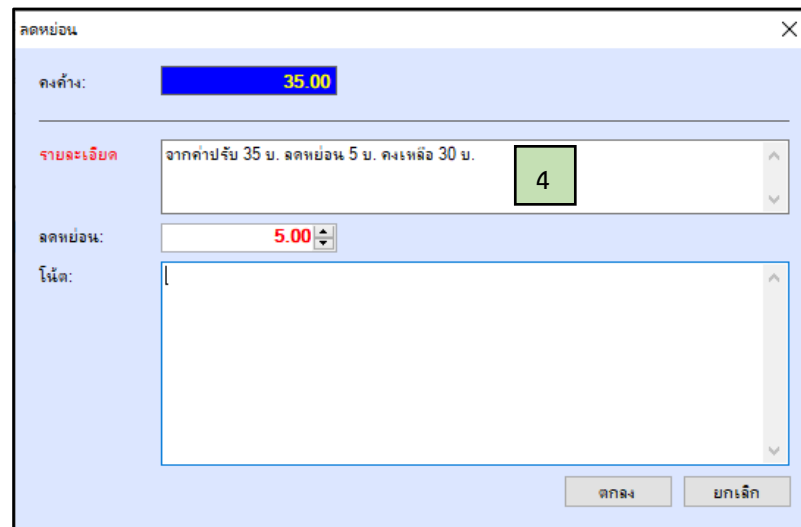
ภาพที่ 4.23 การตรวจสอบข้อมูลสมาชิก และราคาลดหย่อนก่อนดำเนินการปรับ

3. เจ้าหน้าที่ลงชื่อสิทธิในการขอลดหย่อน และกด “ตกลง” เพื่อดำเนินการต่อ



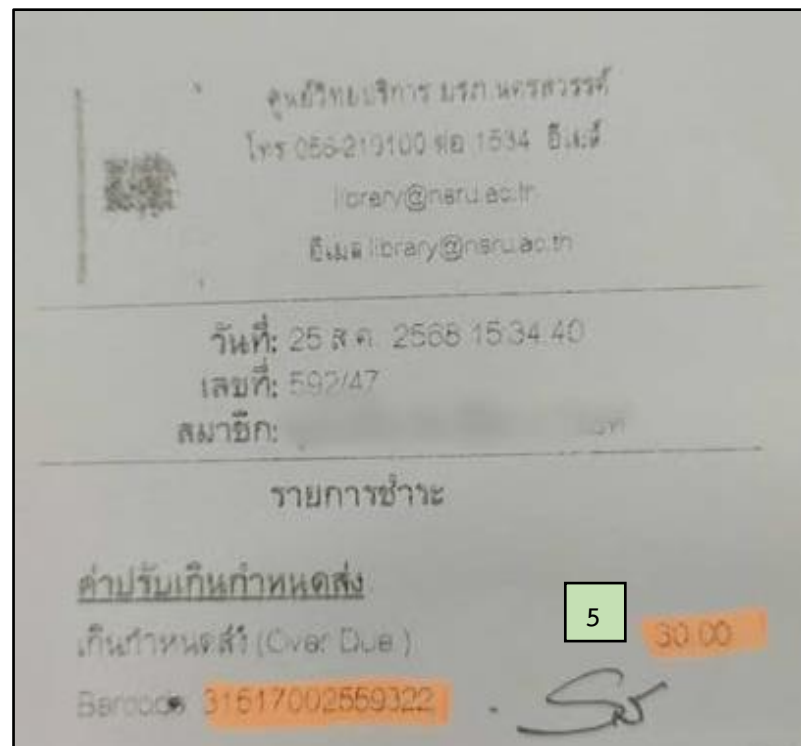
ภาพที่ 4.24 การลงชื่อสิทธิในการขอลดหย่อน

4. เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการลดหย่อนค่าปรับที่เกิดขึ้นจริง และจำนวนเงินในการลดหย่อนค่าปรับ และกด “ตกลง” เพื่อพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน



ภาพที่ 4.25 การบันทึกข้อมูลการลดหย่อนค่าปรับ และจำนวนเงินในการลดหย่อนค่าปรับ

5. พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน พร้อมเก็บเงินค่าปรับแก่สมาชิก

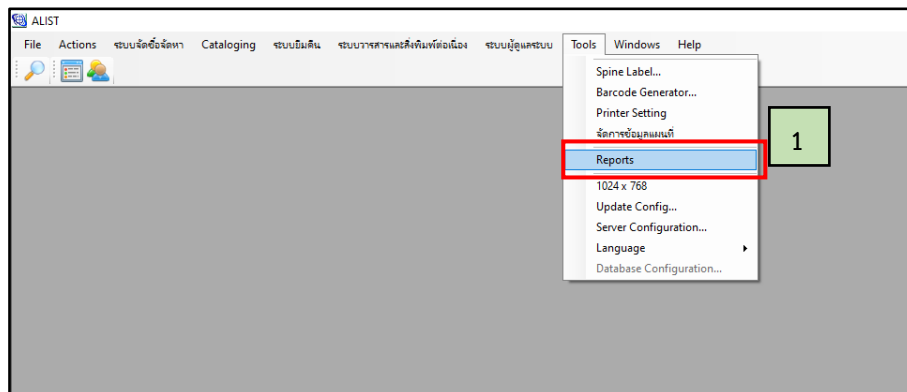


ภาพที่ 4.26 ใบเสร็จรับเงินที่พิมพ์จากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)

ขั้นตอนการส่งรายงานและนำส่งเงินค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ

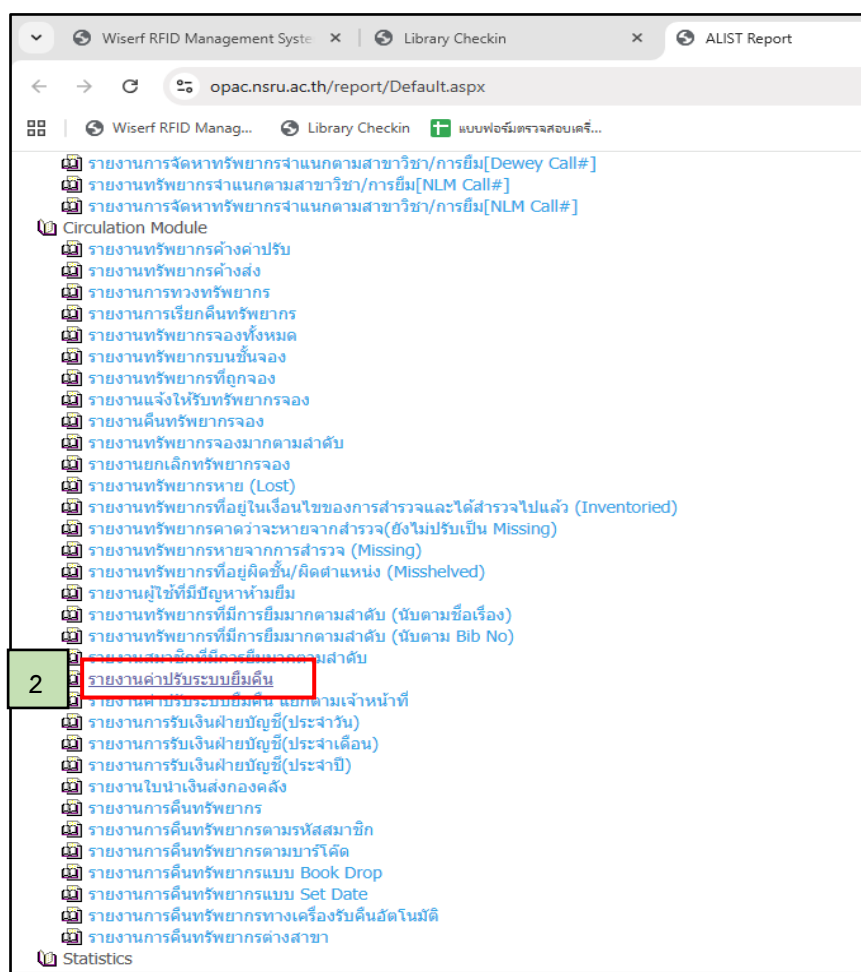
ขั้นตอนการนำส่งเงินค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละวัน มีขั้นตอนการปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. กด Tools จากระบบ ALIST และเข้า “Reports” เพื่อดูรายงานประจำวัน



ภาพที่ 4.27 การเข้าดูรายงานค่าปรับประจำวันในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)

2. เข้ารายงานค่าปรับระบบยืมคืนในหมวด Circulation Module เพื่อดูรายงาน



ภาพที่ 4.28 การเข้าดูรายงานค่าปรับประจำวันในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)

3. ระบุช่วงวันที่และสาขาต้องการดูรายงานค่าปรับ แลกดปุ่ม “OK”

ALIST รายงานและสถิติ
ALIST Reports and Statistics

Home > Circulation Module > รายงานค่าปรับระบบยืมคืน

Criteria

วันที่เริ่มต้น : 30/07/2568 วันที่สิ้นสุด : 30/07/2568

Branch (Item) : -- All -- ช่องทางการชำระ : -- All --

*ค่าปรับย้อนหลัง วันที่ทำการชำระค่าปรับ

OK 3

ภาพที่ 4.29 การระบุช่วงวันที่และสาขาต้องการดูรายงานค่าปรับ

4. ระบบแสดงรายงานค่าปรับตามช่วงเวลาที่กำหนด

ALIST		รายงานค่าปรับระบบยืมคืน		ตั้งแต่วันที่ 07/06/2568 ถึงวันที่ 07/06/2568		20/8/2025 12:10:43	
						4 records found.	
rins		วันที่ 7/6/2025		4			
		ส่วนงาน N/A					
		ประเภทค่าปรับ		ค่าปรับเกินกำหนดส่ง			
ลำดับที่	เวลา	เล่มที่/เลขที่	เจ้าหน้าที่	รหัสสมาชิก	ชื่อ-นามสกุล	บาร์โค้ด	ช่องทางชำระค่าปรับ
1	13:02	592/8	สุภัคตรา พรหมสิน้อง	67121258014	เมธิอนันต์ หงษ์สุวรรณ	31517002560	ชำระด้วยเงินสดผ่าน
2	13:02	592/8	สุภัคตรา พรหมสิน้อง	67121258014	เมธิอนันต์ หงษ์สุวรรณ	31517002308	ชำระด้วยเงินสดผ่าน
3	13:02	592/8	สุภัคตรา พรหมสิน้อง	67121258014	เมธิอนันต์ หงษ์สุวรรณ	31517002563	ชำระด้วยเงินสดผ่าน
4	13:02	592/8	สุภัคตรา พรหมสิน้อง	67121258014	เมธิอนันต์ หงษ์สุวรรณ	31517002693	ชำระด้วยเงินสดผ่าน
				รวมตามประเภท		ค่าปรับเกินกำหนดส่ง	
						รวมตามส่วนงาน	
						รวมตามวันที่	
						รวมตามสาขา	
						รวมทั้งหมด	

ภาพที่ 4.30 รายงานค่าปรับตามช่วงเวลาที่กำหนด

5. เจ้าหน้าที่บันทึกเงินค่าปรับในวันกล่าวลงแบบบันทึกค่าปรับประจำเดือน พร้อมลงลายมือชื่อผู้รับ-ส่งเงินในวันดังกล่าว

การรับชำระเงินค่าปรับประจำเดือน พ.ศ. 2568

วันที่	ค่าธรรมเนียม	ค่าปรับ	รวม	ค่าปรับหลัง	ชำระเงิน	เลขใบเสร็จ	ผู้รับเงิน	ผู้ส่งเงิน	หมายเหตุ
1	-	-	-	15.00 น.					
2	-	-	-						
3	-	-	-						
4	-	-	-						
5	100	-	100	100	0	-	-	-	
6	100	-	100	100	230	G6802921	พี่	พี่	ส่ง
7	20	-	20	-	20	G6802990	พี่	พี่	ส่ง
8	-	-	-	-	-	-	-	-	
9	-	-	-	-	-	-	-	-	
10	-	-	-	-	-	-	-	-	
11	-	-	-	-	-	-	-	-	
12	-	-	-	-	-	-	-	-	
13	-	-	-	-	-	-	-	-	
14	-	-	-	-	-	-	-	-	
15	-	-	-	-	-	-	-	-	
16	-	-	-	-	-	-	-	-	
17	135	-	135	-	135	G6803108	พี่	พี่	ส่ง
18	-	-	-	-	-	-	-	-	
19	-	-	-	-	-	-	-	-	
20	-	-	-	-	-	-	-	-	
21	-	-	-	-	-	-	-	-	
22	-	-	-	-	-	-	-	-	
23	(2)	-	(2)	-	0	-	-	-	ไม่ส่งเงิน
24	1120	-	1120	-	1120	G6803188	พี่	พี่	ส่ง
25	-	-	-	-	-	-	-	-	
26	660	-	660	-	660	G6803206	พี่	พี่	ส่ง
27	25	-	25	-	25	G6803213	พี่	พี่	ส่ง
28	-	-	-	-	-	-	-	-	
29	-	-	-	-	-	-	-	-	
30	-	-	-	-	-	-	-	-	

ลงชื่อ ผู้บันทึกข้อมูล
(นางสาวสุวิมล อธิวัฒน์)
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
วันที่ 2 กค 68

☒ ครบถ้วน
☐ ไม่ครบถ้วน เพราะ

ลงชื่อ ผู้ตรวจสอบ
(นางสาวสุวิมล อธิวัฒน์)
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
วันที่ 4 กค 2568

ภาพที่ 4.31 การบันทึกการจ่ายเงินค่าปรับประจำเดือน

6. นำส่งเงินค่าปรับในวันดังกล่าว ก่อนเวลา 15.00 น. กับฝ่ายการเงินมหาวิทยาลัยเพื่อออกใบเสร็จรับเงิน

เลขที่ 11447
เลขที่ใบเสร็จ G6802990
7 มิถุนายน 2568

ใบเสร็จรับเงิน

ในราชภัฏมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

ได้รับเงินจาก สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. เงินค่าปรับค่าน้ำดื่ม	20.00
จำนวนเงิน (ยี่สิบบาทถ้วน)	20.00

ลงชื่อ ผู้รับเงิน
(น.ส.ณัฏฐา โยชัย)

ภาพที่ 4.32 ใบเสร็จรับเงินที่ได้รับจากฝ่ายการเงินมหาวิทยาลัย

7. พิมพ์รายงานค่าปรับวันดังกล่าว พร้อมแนบใบเสร็จรับเงินจากฝ่ายการเงินมหาวิทยาลัย รวมกับวันก่อนหน้าเข้าแฟ้มเก็บรายงานค่าปรับ

รายงานค่าปรับระบบอัตโนมัติ
ส่งวันที่ 07/06/2568 ถึงวันที่ 07/06/2568

10/6/2025 8:14:55
4 records found

วันที่ 7/6/2025
รายงาน N/A

ประเภทค่าปรับ ลำดับเก็บค่าปรับ

ลำดับที่	เวลา	เลขที่ใบเสร็จ	เจ้าหนี้	รหัสสมาชิก	ชื่อ-นามสกุล	บาร์โค้ด	ช่องทางการชำระ	จำนวน
1	13:02	592/8	สุจิตรา พรหมทอง	67121258011	เบญจรัตน์ พงษ์สุวรรณ	31517002560494	ชำระด้วยเงินสดผ่านเคาน์เตอร์บริการ	5.
2	13:02	592/8	สุจิตรา พรหมทอง	67121258014	เบญจรัตน์ พงษ์สุวรรณ	31517002308688	ชำระด้วยเงินสดผ่านเคาน์เตอร์บริการ	5.
3	13:02	592/8	สุจิตรา พรหมทอง	67121258014	เบญจรัตน์ พงษ์สุวรรณ	31517002563456	ชำระด้วยเงินสดผ่านเคาน์เตอร์บริการ	5.
4	13:02	592/8	สุจิตรา พรหมทอง	67121258014	เบญจรัตน์ พงษ์สุวรรณ	31517002693989	ชำระด้วยเงินสดผ่านเคาน์เตอร์บริการ	5.
รวมตามประเภท							ค่าปรับเก็บค่าปรับ	20.00
รวมตามรายงาน							N/A	20.00
รวมตามวันที่							7/6/2025	20.00
รวมตามสาขา							พิษณุ	20.00
รวมทั้งหมด								20.00

ใบเสร็จรับเงิน
เลขที่ 11447
เลขที่ใบเสร็จ G6902990
7 มิถุนายน 2568

ในราชอาณาจักรไทย
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
1. เงินค่าปรับตามข้อ 1.1 20.00

จำนวนเงิน () สิบบาทถ้วน () 20.00

ลงชื่อ () ผู้รับเงิน ()

ภาพที่ 4.33 การรวมรายงานค่าปรับและใบเสร็จรับเงินเข้าแฟ้มรายงาน

8. ส่งรายงานค่าปรับประจำเดือนให้หัวหน้าตรวจสอบความถูกต้องภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

การรับชำระเงินค่าปรับประจำเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2568

วันที่	ชำระเต็ม	ชำระบางส่วน	รวม	ค่าปรับ	ชำระโดย	ผู้รับเงิน	ผู้ส่งเงิน	หมายเหตุ
1	-	-	-	15.00 น.	-	-	-	-
2	-	-	-	-	-	-	-	-
3	-	-	-	-	-	-	-	-
4	-	-	-	-	-	-	-	-
5	100	-	100	100	0	-	-	-
6	100	-	100	-	230	61602991	PII	สุจิตรา
7	20	-	20	-	20	61602990	PII	สุจิตรา
8	-	-	-	-	-	-	-	-
9	-	-	-	-	-	-	-	-
10	-	-	-	-	-	-	-	-
11	-	-	-	-	-	-	-	-
12	-	-	-	-	-	-	-	-
13	-	-	-	-	-	-	-	-
14	-	-	-	-	-	-	-	-
15	-	-	-	-	-	-	-	-
16	-	-	-	-	-	-	-	-
17	135	-	135	-	135	61602990	PII	สุจิตรา
18	-	-	-	-	-	-	-	-
19	-	-	-	-	-	-	-	-
20	-	-	-	-	-	-	-	-
21	-	-	-	-	-	-	-	-
22	-	-	-	-	-	-	-	-
23	(2)	-	(2)	-	0	-	-	พิกุล (2)
24	1120	-	1120	-	1120	61602998	PII	สุจิตรา
25	-	-	-	-	-	-	-	-
26	660	-	660	-	660	61602996	PII	สุจิตรา
27	25	-	25	-	25	61602997	PII	สุจิตรา
28	-	-	-	-	-	-	-	-
29	-	-	-	-	-	-	-	-
30	-	-	-	-	-	-	-	-

ลงชื่อ () ผู้รับเงิน ()

(นางสาววิไลลักษณ์ นิลวรรณ)
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
วันที่ 2 พค 19

☑ ครบถ้วน
☐ ไม่ครบถ้วน เพราะ

ลงชื่อ () ผู้ตรวจสอบ

(นางสาววิไลลักษณ์ นิลวรรณ)
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ฝ่ายธุรการ
วันที่ 4 พค 2568

ภาพที่ 4.34 รายงานค่าปรับประจำเดือนให้หัวหน้ากลุ่มงานตรวจสอบความถูกต้อง

วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการชำระค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศเป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยให้ห้องสมุดสามารถควบคุมรายได้จากค่าปรับได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงปรับปรุงบริการให้ตอบสนองต่อผู้ใช่มากขึ้น โดยมีแนวทางดังต่อไปนี้

1. มีการสรุปยอดค่าปรับที่เรียกเก็บและยอดที่ได้รับในแต่ละวันเพื่อนำส่งฝ่ายการเงินมหาวิทยาลัย ภายในเวลา 15.00 น. ของทุกวัน ตรงตามตัวชี้วัดประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน
2. รายงานการชำระปรับค่าปรับรายวัน/รายเดือน เสนอหัวหน้ากลุ่มงาน ภายในวันที่ 5 ของทุกเดือน
3. รับการตรวจสอบบัญชีค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ ปีงบประมาณละ 1 ครั้ง

วิธีการให้บริการกับผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

การให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการในงานห้องสมุด โดยเฉพาะในงานรับชำระค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศนั้น ต้องอาศัยทั้ง “ระบบที่ดี” และ “ทักษะของบุคลากร” เพื่อให้ผู้ใช้รู้สึกว่าการดูแลอย่างมืออาชีพและเป็นมิตร ซึ่งมีแนวทางในการให้บริการเพื่อความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ดังนี้

1. ความรวดเร็วและถูกต้อง
 - 1) ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้และรายการทรัพยากรอย่างแม่นยำ
 - 2) ขั้นตอนการให้บริการต้องรวดเร็วและไม่ซับซ้อน
 - 3) จัดทำคู่มือหรือป้ายแนะนำขั้นตอนให้ผู้ใช้บริการเข้าใจได้ง่าย
2. การสื่อสารที่สุภาพและชัดเจน
 - 1) ใช้ภาษาที่เป็นมิตร สุภาพ เช่น “ขออนุญาตตรวจสอบข้อมูลนะคะ/ครับ”
 - 2) อธิบายเงื่อนไขการยืม-คืน หรือค่าปรับอย่างชัดเจน ไม่คลุมเครือ
 - 3) หากเกิดข้อผิดพลาดให้ขอโทษอย่างจริงใจและเสนอทางแก้ไขทันที
 - 4) หากผู้ใช้บริการคืนหนังสือล่าช้าและไม่เข้าใจค่าปรับ ต้องอธิบายอย่างใจเย็น พร้อมแสดงหลักฐานการคำนวณค่าปรับจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
 - 5) หากมีผู้ใช้บริการที่ต้องการยืมหนังสือที่มีผู้จองไว้แล้ว เจ้าหน้าที่แนะนำวิธีการจองล่วงหน้า หรือเสนอทรัพยากรทางเลือกอย่างสุภาพและเป็นมิตรต่อผู้ใช้บริการ
3. การรับฟังและตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ
 - 1) เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็น
 - 2) จัดทำแบบฟอร์ม หรือกล่องรับข้อเสนอแนะ ณ จุดให้บริการ
 - 3) ตอบกลับข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการหากติดต่อได้ พร้อมแจ้งผลการดำเนินการ

4. การดูแลสิ่งแวดล้อมในการให้บริการ

- 1) จัดพื้นที่บริการให้สะอาด เป็นระเบียบ และเข้าถึงง่าย
- 2) มีป้ายบอกทางหรือจุดบริการที่ชัดเจน เช่น “คีนหนังสือที่นี่”
- 3) จัดพื้นที่รอคอยให้สะดวก เช่น มีที่นั่งหรือระบบคิวอัตโนมัติ

5. การพัฒนาบุคลากร

- 1) จัดอบรมทักษะการบริการและการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ
- 2) ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ใช้บริการ
- 3) สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้น “ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง”
- 4) ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเท่าเทียม
- 5) มีความรู้และสามารถให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน
- 6) รับฟังและตอบปัญหาหรือข้อสงสัยของผู้ใช้บริการอย่างมีอาชีพ

จรรยาบรรณ คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

ห้องสมุดเป็นสถาบันที่มีเกียรติ เป็นแหล่งบริการความรู้แก่สังคม เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาห้องสมุด เพื่อสร้างความมั่นคงแก่สถาบันห้องสมุด และเพื่อให้สถาบันห้องสมุดเป็นที่เชื่อถือและยอมรับของประชาชน สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (2552) จึงได้กำหนดจรรยาบรรณสำหรับบรรณารักษ์ และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดทุกตำแหน่งไว้ดังต่อไปนี้

หมวดที่ 1 จรรยาบรรณต่อผู้ใช้

1. ให้คำนึงถึงความสะดวกสบายของผู้ใช้ก่อนสิ่งอื่น
2. ให้ใช้วิชาชีพที่ได้ศึกษามาให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้อย่างเต็มความสามารถ
3. ให้ความเสมอภาคแก่ผู้ใช้ โดยไม่คำนึงถึงฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา สังคม

หมวดที่ 2 จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ

1. ไม่ประพฤติหรือกระทำการใด ๆ อันเป็นเหตุให้เสื่อมเสียเกียรติศักดิ์ในวิชาชีพ
แห่งตน
2. ต้องศึกษาและแสวงหาความรู้ เพื่อให้ตนมีวุฒิเข้าขั้นมาตรฐานที่สถาบันวิชาชีพกำหนดไว้และหมั่นเพียรฝึกฝนทักษะ ตลอดจนหาวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน
3. ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อส่งเสริมเกียรติคุณของวิชาชีพ ผู้ร่วมอาชีพ และเพื่อพัฒนาวิชาชีพ
4. ไม่ฝักใฝ่ในการเพิ่มพูนฐานะทางเศรษฐกิจส่วนตนจนเป็นการบั่นทอนการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ

หมวดที่ 3 จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมงาน

1. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงานและผู้ร่วมอาชีพ
2. ให้ความเคารพและยอมรับในข้อตกลงที่เป็นมติของที่ประชุม
3. รักษาและแสวงหามิตรภาพระหว่างผู้ร่วมงานและผู้ร่วมอาชีพ
4. ในกรณีที่เป็นผู้บังคับบัญชา จะต้องยึดมั่นในคุณธรรมในการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่มีอคติในการแต่งตั้ง การพิจารณาความดีความชอบและการลงโทษ

หมวดที่ 4 จรรยาบรรณต่อสถาบัน

1. รักษาประโยชน์และชื่อเสียงของสถาบันที่ห้องสมุดสังกัดอยู่และไม่กระทำการอันใดที่จะเป็นทางทำให้เกิดความเสื่อมเสีย
2. ร่วมมือและปฏิบัติงานด้วยดีตามนโยบายที่ผู้บังคับบัญชาได้รับมา เพื่อความก้าวหน้าของสถาบันโดยส่วนรวม
3. ไม่พึงใช้ชื่อและทรัพยากรของสถาบันเพื่อประโยชน์ส่วนตน หรือเพื่อหมุ่คณะโดยมิชอบ

หมวดที่ 5 จรรยาบรรณต่อสังคม

1. ควรเป็นผู้นำอย่างเข้มแข็ง เพื่อแสดงให้เห็นถึงบทบาทหน้าที่ที่มีต่อการพัฒนาท้องถิ่นและการพัฒนาประเทศ
2. พร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อประโยชน์ของชุมชนด้วยการใช้วิชาชีพโดยสุจริตและไม่ให้เป็นการเสียหายต่อภาระหน้าที่ปฏิบัติอยู่
3. พร้อมที่จะผดุงรักษาไว้ซึ่งเสถียรภาพและความมั่นคงของสังคม

คุณธรรม จริยธรรมของผู้ให้บริการ

คุณธรรม หมายถึง สภาพคุณงามความดี (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2554) ผู้มีคุณธรรม คือ ผู้มีความประพฤติปฏิบัติในทางดีอยู่เสมอ ถ้าประพฤติปฏิบัติดีเพียงบางครั้งบางคราว หรือบางสถานการณ์ ไม่ถือว่าเป็นผู้มีคุณธรรม ส่วนจริยธรรม หมายถึง ธรรมที่เป็นข้อประพฤติ ปฏิบัติศีลธรรม กฎศีลธรรม (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2554) คุณธรรมแตกต่างจากจริยธรรม กล่าวคือ คุณธรรมเป็นความดีงามในจิตใจ แต่จริยธรรมเป็นพฤติกรรมที่ดีที่แสดงออกมาเป็นกิริยา วาจา คำว่า "คุณธรรม และจริยธรรม" มักใช้ควบคู่กัน เพราะพฤติกรรมการประพฤติปฏิบัติดีปฏิบัติชอบของบุคคลย่อมมาจากความดีงามในจิตใจ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2562)

คุณธรรมและจริยธรรม มีความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การสารสนเทศ วิชาชีพ และสังคม (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2565) ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการที่มีคุณธรรมและจริยธรรม พร้อมด้วย ความงามในจิตใจ ประพฤติดี ประพฤติชอบ ย่อมประสบความสำเร็จ ทั้งในชีวิตส่วนตัว และหน้าที่การงาน เป็นที่รักใคร่ นิยมยกย่อง ยอมรับของผู้อื่น

2. ความสำคัญต่อองค์การสารสนเทศ องค์การสารสนเทศที่มีการบริหารจัดการด้วยหลัก ธรรมาภิบาล มีผู้บริหารและบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ คุณธรรมและจริยธรรม เปี่ยมด้วย บรรยากาศของความสมานฉันท์ เอื้อเพื่อเกื้อกูลกัน จักนำมาสู่ความก้าวหน้าและพัฒนาได้รวดเร็ว

3. ความสำคัญต่อวิชาชีพ วิชาชีพต่าง ๆ ล้วนมีหลักของคุณธรรมและจริยธรรมเป็นพื้นฐานใน การประกอบวิชาชีพ ซึ่งนำไปสู่การกำหนดเป็นจรรยาบรรณวิชาชีพ

4. ความสำคัญต่อสังคม คุณธรรมและจริยธรรมเป็นรากฐานการพัฒนาสังคม เป็นหลักยึดถือ และปฏิบัติ โดยสังคมนั้นยอมรับว่าเป็นสิ่งดีงาม ทำให้คนอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างสันติ เกิดความ สงบสุขในสังคม ในบริบทของผู้ให้บริการ การเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ประพฤติหรือกระทำการใด ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้ องค์การสารสนเทศ สังคม และวิชาชีพในทางเสื่อมเสีย ปฏิบัติตนเหมาะสมยึดหลักความสามารถ ความยุติธรรม และ ประสิทธิภาพในการทำงาน

ผู้ให้บริการพึงมีคุณธรรมและจริยธรรมพื้นฐานในการดำเนินชีวิตส่วนตัวและในการประกอบ วิชาชีพ เพื่อสร้างความสำเร็จให้แก่ตนเอง ดังนี้

1. ปัญญา เป็นเครื่องส่งเสริมการดำเนินชีวิตและการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย งาน สารสนเทศเกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารมีทั้งดีและไม่ดีปะปนกัน ผู้ให้บริการจะต้องรู้จักคิด พิจารณา ใช้ ปัญญา มีวิจารณญาณ เพื่อวิเคราะห์ จำแนก แยกแยะ รู้จักเลือกรับเลือกใช้เฉพาะที่มีแก่นสาร มี สาระประโยชน์ การรู้จักคิดพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างถูกต้อง เป็นเหตุ เป็นผล เรียกว่า "การคิดเป็น"

2. ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการครอบคลุมกว้างขวางทั้งต่อตนเอง ต่อครอบครัว ต่อ สถาบัน ต่อวิชาชีพ ต่อสังคม ผู้ให้บริการควรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การให้ความร่วมมือ กับเพื่อนร่วมงาน ทั้งในด้านการให้ความคิดเห็น การเสนอแนะ การช่วยทำงาน และการแก้ปัญหา ร่วมกัน ใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลัง เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานที่ได้รับ มอบหมายและการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทางที่ชอบ ยอมรับผลที่เกิดขึ้นทั้งทางบวกและทางลบ

3. ความซื่อสัตย์สุจริต คือ การประพฤติปฏิบัติตนอย่างซื่อตรง ทั้งกาย วาจา ใจ ทั้งต่อตนเอง และผู้อื่น ไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งผลประโยชน์ ชัดแจ้ง และไม่ทุจริตต่อหน้าที่ นอกจากนี้ ความซื่อสัตย์ยังรวมไปถึงความซื่อตรงต่อหน้าที่ ตั้งใจ ทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังด้วยความสุจริต รวมทั้งซื่อตรงต่อบุคคลทั่วไป อันจักทำให้เป็น ที่เชื่อถือ เคารพนับถือในสังคม การไม่เอาเปรียบผู้อื่น การไม่ผิดคำพูดโดยเฉพาะการนัดหมายในเรื่อง

ต่าง ๆ อันก่อให้เกิดผลเสียแก่ส่วนรวม และจะทำให้ขาดความเชื่อถือในที่สุด ไม่เปิดเผยความลับ โดยเฉพาะสารสนเทศที่เป็นความลับ เป็นต้น

4. การมีวินัย การอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมนั้น วินัยเป็นสิ่งจำเป็น ผู้ให้บริการจะต้องมีวินัย สามารถจัดระเบียบชีวิตของตนเองและความสัมพันธ์กับผู้อื่น วินัยเป็นปัจจัยเกื้อหนุนให้เจริญด้วยคุณธรรม ช่วยควบคุมชีวิตจิตใจของคนให้อยู่ในระเบียบอันดีงาม และช่วยสร้างความเจริญให้ตนเองและสังคม รู้จักปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับกติกาของสังคม

5. ความอดทน อดกลั้น งานสารสนเทศเป็นงานบริการ บ่อยครั้งที่มีการดำเนินการภายในกรอบเวลาอันจำกัด เช่น การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ทำให้เกิดความเครียด นอกจากนี้ผู้ให้บริการอาจต้องพบกับผู้ใช้ซึ่งมีพฤติกรรมต่าง ๆ กัน จึงต้องมีความอดทน อดกลั้นต่อกริยาวาจา และพยายามปฏิบัติหน้าที่ของตนให้สำเร็จลุล่วง ผู้ให้บริการต้องพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดี โดยใช้ความอดทนและพยายามปฏิบัติต่อผู้ใช้ด้วยความสุภาพ ไม่กระทำการตอบโต้ด้วยอารมณ์รุนแรง

6. ความขยันหมั่นเพียร ผู้ให้บริการจะต้องมีความขยันหมั่นเพียร กระตือรือร้น ประกอบกิจการงานและหน้าที่อย่างเต็มกำลัง ด้วยความมุ่งมั่น มั่นคงจนเป็นผลสำเร็จลุล่วงและได้ผลตามเป้าหมาย แม้จะประสบปัญหาอุปสรรค ก็ไม่ควรย่อท้อ ความขยันหมั่นเพียรเป็นหลักสำคัญประการหนึ่งในการแก้ไขปัญหาและช่วยให้การงานสำเร็จลุล่วง

7. ความใฝ่รู้ ใฝ่สร้างสรรค์ ผู้ให้บริการจะต้องสนใจใฝ่หาความรู้ ข้อมูล ข่าวสารอยู่เสมอ หมั่นศึกษาหาความรู้ ไม่ว่าจะเป็นโดยการอ่าน การฟัง การสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น การเสวนากับผู้รู้ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การประชุม สัมมนา การเป็นสมาชิกสมาคมวิชาชีพ

8. กัลยาณมิตร ผู้ให้บริการพึงเป็นกัลยาณมิตร และมีกัลยาณมิตร ซึ่งหมายถึง คนดี มีคุณธรรม คอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ชี้แจง สั่งสอน ชักจูง เป็นตัวอย่างที่ดี ผู้ให้บริการพึงคบ กัลยาณมิตรและเกื้อกูลมิตรที่ดีด้วยการเผื่อแผ่แบ่งปัน มีน้ำใจ ช่วยเหลือเกื้อกูล ซื่อสัตย์และจริงใจ

จากประสบการณ์การทำงาน ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน สนใจใฝ่หาความรู้ ข้อมูล ข่าวสารอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นโดยการอ่าน การฟัง การสนทนา กระตือรือร้น ปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มกำลัง ด้วยความมุ่งมั่น มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน ในด้านการให้ความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ การช่วยทำงาน และการแก้ปัญหาร่วมกัน และในการทำงานด้านบริการ ผู้ปฏิบัติงานจะให้การอำนวยความสะดวกช่วยเหลือ กระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น แสดงความยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น สร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการจนเกิดความประทับใจสูงสุด

บทที่ 5

ปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไขและการพัฒนางาน

การปฏิบัติงานรับชำระค่าปรับหนังสือในห้องสมุด เป็นภารกิจที่ต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบ ความรับผิดชอบ และทักษะในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจพบปัญหาและอุปสรรคหลากหลายที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ พอสรุปได้ ดังนี้

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานรับชำระค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการ ย่อมเกิดปัญหาและอุปสรรคระหว่างปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานจึงได้สรุปปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนางาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) ผู้ปฏิบัติงานรับชำระค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์วิทยบริการอาจลืมนำส่งค่าปรับในวันดังกล่าวให้ทันเวลา 15.00 น. ตามเวลาทำการของฝ่ายการเงินมหาวิทยาลัย
- 2) ช่องทางการชำระเงินจำกัดเพียงแค่จ่ายหน้าเคาน์เตอร์บริการ
- 3) ผู้ปฏิบัติงานต้องแจ้งผู้ใช้บริการหลายครั้ง กรณีผู้ใช้บริการไม่ขอตรวจสอบค่าปรับหรือวันกำหนดส่งคืนทรัพยากร
- 4) ผู้ปฏิบัติงานต้องแจ้งผู้ใช้บริการทราบทุกครั้งในอัตราค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ เมื่อมีการยืมทรัพยากรสารสนเทศผ่านเคาน์เตอร์บริการ
- 5) ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขัดข้องในการใช้งานทำให้ไม่สามารถเข้าใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST) ได้ในช่วงเวลาดังกล่าว

แนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงาน

จากการปฏิบัติงานที่มีปัญหาและอุปสรรค ผู้จัดทำคู่มือมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาปัญหาการรับชำระค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการพัฒนาห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ขอความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการหลังการใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านเคาน์เตอร์บริการทุกครั้ง เพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงงานบริการต่อไป
3. จัดอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถ และพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มาใช้บริการ เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงานรับชำระค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ มีดังนี้

ด้านกระบวนการทำงาน

1. ศึกษาคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศอย่างถ่องแท้
2. รับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการผ่านแบบสอบถามหรือกล่องรับข้อเสนอแนะ

ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

1. มีการประชาสัมพันธ์ระเบียบค่าปรับอย่างชัดเจนผ่านเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ หรือช่องทางอื่น ๆ ในเรื่องอัตราค่าปรับ, วิธีการชำระเงิน
2. มีแผนำการตรวจสอบค่าปรับเกินกำหนดส่งด้วยตนเองผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

บรรณานุกรม

- จรินทร์ ลีนา. (2538). *การใช้และความต้องการใช้ห้องสมุดของนักศึกษาศิลปะและการออกแบบในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ* [วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. Chula Digital Collections. <https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd/27635>
- จุฑาทิพย์ จันทรลุน. (2565). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ = Introduction to integrated library systems*. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชนะเมษฐ์ เซาร์จินดารัต. (2560). *คู่มือการปฏิบัติงานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศระหว่างเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยมหิดล*. https://www.si.mahidol.ac.th/th/siita/pdf2567/GJ/O10_GJ_1.คู่มือปฏิบัติงานบริการยืมคืนทรัพยากรสาร.pdf
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). *การประเมินผลการบริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ*. สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ. <https://s.nsruc.ac.th/3g35s>
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2548). *การใช้ห้องสมุดยุคใหม่*. เอสอาร์ พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- นิติพร สุนทรนนท์. (2551). *การคืนทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่งของผู้ใช้บริการหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี*. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*, 19(1). <https://journal.oas.psu.ac.th/index.php/asj/article/view/284>
- เบญจา รุ่งเรืองศิลป์, และคณะ. (2548). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ*. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- ปานจิต บุณสมภพ. (2548). *ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์]. Digital Research Information Center. <https://dric.nrct.go.th/index.php?/Search/SearchDetail/154407>
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (ม.ป.ป.). *การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ*. <https://lis.human.cmu.ac.th/web2018/e-learning/009230/lesson1/mean.htm>
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2563). *ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ว่าด้วยการบริการของศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2563*. <https://s.nsruc.ac.th/YmEaN>
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2565). *ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เรื่อง กำหนดค่าธรรมเนียม ค่าบริการ และค่าปรับของศูนย์วิทยบริการ พ.ศ. 2565*. <https://aric.nsruc.ac.th/pdf/26>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2567). ประวัติสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. <https://aric.nsru.ac.th/information/1/6/1>
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สำนักหอสมุดกลาง. (ม.ป.ป.). แนวปฏิบัติการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง. <https://s.nsru.ac.th/tSb8Cแนวปฏิบัติการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักหอสมุดกลาง.pdf>
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สำนักนวัตกรรมการผลิตและระบบอัจฉริยะ. (2553). ข้อมูลเกี่ยวกับระบบ. <https://alist.psu.ac.th/home/systeminfo>
- มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สำนักนวัตกรรมการผลิตและระบบอัจฉริยะ. (2553). คู่มือการใช้งานการให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC 2.0). https://opac.psu.ac.th/Manual/V4_OPAC2_User.pdf
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2562). จริยธรรมสำหรับนักบริหาร. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มันทนา เจริญแพทย์. (2560). รายงานการวิจัย สาเหตุและทัศนคติของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อการค้างส่งหนังสือ : กรณีศึกษาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. https://lib.swu.ac.th/images/Documents/Aboutus/Mantana_Cha.pdf
- สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. (2565). คุณธรรม จริยธรรมในการทำงาน. <http://ita.ipst.ac.th/wp-content/uploads/sites/77/2022/02/คุณธรรม-จริยธรรมในการทำงาน.pdf>
- สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. (2552). จรรยาบรรณบรรณารักษ์ พุทธศักราช 2552. <https://s.nsru.ac.th/Uh7Ug>
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2554). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. <https://dictionary.orst.go.th>
- สุณี ไชยวงษ์ และรัชฎาภรณ์ มูลมาก. (2561). การศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. <http://backoffice.thaiedresearch.org/uploads/paper/f507a817b825b88014b7a029a97e1b27.pdf>
- สุริรัตน์ กอຍขุนทด. (ม.ป.ป.). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อคุณภาพของห้องสมุดเพื่อการเรียนรู้กรุงเทพมหานคร (ห้องสมุดภาษีเจริญ). คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/vlt15-1/6114993662.pdf>

บรรณานุกรม (ต่อ)

อุทพินธุ์ จิตราทร. (2551). การใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์
วิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล นางสาวรุ่งรัตน์ อินทวิเศษ
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
หน่วยงาน ศูนย์วิทยบริการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
สถานที่อยู่ติดต่อได้สะดวก 77/3 หมู่ 2 ต.ห้วยแก้วใต้ อ.หนองบัว จ.นครสวรรค์ 60110
(e-mail) rungrat.i@nsru.ac.th

ประวัติการศึกษา

ระดับ	ปีที่สำเร็จ	วุฒิการศึกษา	สาขาวิชาที่จบ	สถาบัน
ปริญญาตรี	2550	ศิลปศาสตรบัณฑิต	รัฐประศาสนศาสตร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์

ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยภายในประเทศ

เป็นผู้ร่วมวิจัย เรื่อง การพัฒนาห้องสมุดสู่การรับรองห้องสมุดสีเขียวของศูนย์วิทยบริการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ นำเสนอในงานประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET 2023