

แนวปฏิบัติการรับแจ้งหนังสือสูญหาย/หนังสือชำรุด

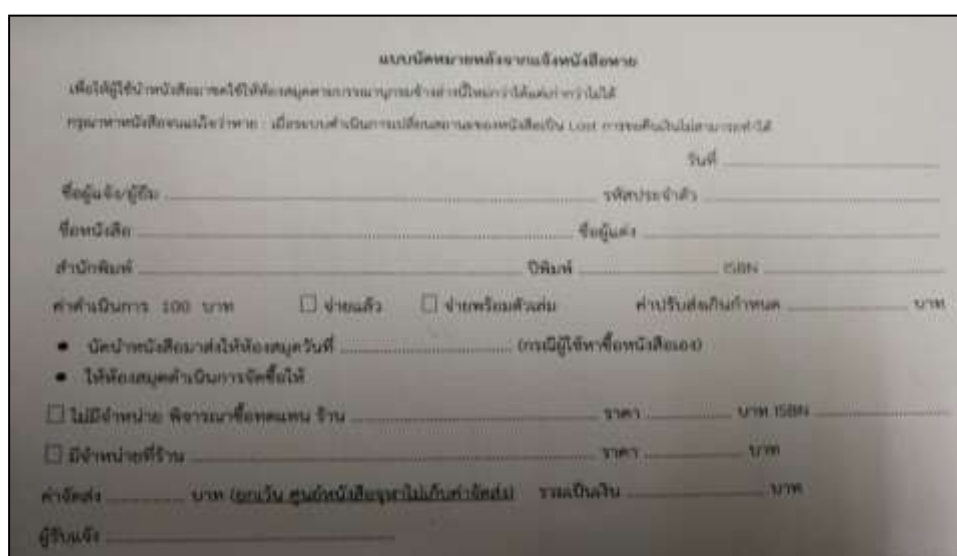
หนังสือทุกเล่มเป็นสมบัติอันล้ำค่าของห้องสมุด เมื่อหนังสือหรือผู้ใช้บริการห้องสมุดยืมหนังสือออกไปแล้ว ต้องรับผิดชอบดูแลหนังสือที่ยืมไปให้กลับมาคืนในสภาพที่ดีเหมือนเดิม ถ้าทำหายหรือชำรุดต้องซื้อเล่มใหม่มาชดเชยห้องสมุดโดยมีระเบียบการเก็บค่าปรับกรณีหนังสือหาย/ชำรุด เมื่อผู้ใช้บริการมาแจ้งว่าได้ทำหนังสือที่ยืมไปสูญหาย/ชำรุด ให้ดำเนินการดังนี้

1. รับบัตรประจำตัวนิสิต/บัตรประชาชนจากผู้ใช้บริการ

**** กรณีมาแจ้งหนังสือหาย/ชำรุดแทนผู้อื่น ให้ขอรหัสบัตรประจำตัวนิสิตหรือบัตรประชาชน**

2. นำบัตรมายิงบาร์โค้ดเพื่อตรวจสอบรายการหนังสือที่สูญหาย/ชำรุดกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALEPH)

3. กรอก แบบฟอร์มนัดหมายแจ้งหนังสือหาย มี 2 กรณี ดังนี้



แบบฟอร์มนัดหมายแจ้งหนังสือหาย

เพื่อให้ผู้ใช้บริการนัดหมายแจ้งให้ห้องสมุดทราบกรณีการสูญหายหรือชำรุดของหนังสือที่ยืมไป (กรณีหนังสือหาย/ชำรุด)

กรุณานำหนังสือเล่มนั้นมาคืน : เมื่อระบบดำเนินการเสร็จสิ้นของหนังสือคืน Lost การขอคืนเงินไม่ตามรูปที่ 3.2

วันที่ _____

ชื่อผู้แจ้ง/ผู้ยืม _____ รหัสประจำตัว _____

ชื่อหนังสือ _____ ชื่อผู้แจ้ง _____

สำนักพิมพ์ _____ ปีพิมพ์ _____ ปีพิมพ์ _____

ค่าดำเนินการ 100 บาท ☐ จ่ายแล้ว ☐ จ่ายพร้อมคืนเล่ม ค่าปรับส่งคืนกำหนด _____ บาท

• บัตรประชาชนหรือบัตรอื่นให้ห้องสมุดวันที่ _____ (กรณีผู้ใช้หนังสือคนอื่น)

• ให้ห้องสมุดดำเนินการจัดซื้อใหม่

☐ ไม่จ่ายค่าปรับ: จักรวรรดิหรือทดแทน ร้าน _____ ราคา _____ บาท 15000

☐ มีจ่ายค่าปรับที่ร้าน _____ ราคา _____ บาท

ค่าจัดส่ง _____ บาท (ยกเว้น ศูนย์หนังสือจะไม่นับค่าจัดส่ง) รวมเป็นเงิน _____ บาท

ผู้รับแจ้ง _____

**** แบบฟอร์มที่จะมีอยู่ที่เคาน์เตอร์บริการยืม ชั้น 2- 5**

- 3.1 กรณีที่ 1 ผู้ใช้บริการไม่แน่ใจว่าหนังสือหายจริงหรือไม่? เพื่อเป็นการหยุดค่าปรับ

3.1.1 เช็ควิน และยืมหนังสือเล่มนั้นในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALEPH) โดยเปลี่ยนวันกำหนดส่งคืนหนังสือไปอีก 7 วัน (แจ้งผู้ใช้ให้มาติดต่อภายใน 7 วัน หากเลยจากวันที่กำหนดจะมีค่าปรับวันละ 5 บาท/เล่ม/วัน)

- 3.1.2 เก็บค่าปรับค่าหนังสือเกินกำหนดส่ง (กรณีมีค่าปรับ)

3.1.3 คืนแบบฟอร์มหนังสือหาย/ชำรุดให้กับผู้ใช้บริการ ถ้าหาหนังสือไม่พบให้นำแบบฟอร์มนี้มายื่นที่เคาน์เตอร์บริการเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือหายต่อไป

- 3.2 กรณีที่ 2 ผู้ใช้บริการแจ้งหนังสือหาย/ชำรุด

- 3.2.1 เช็ควินหนังสือเล่มที่สูญหาย/ชำรุด เก็บเงินค่าปรับกรณีหนังสือเกินกำหนดส่ง

3.2.2 ตรวจสอบหนังสือสูญหาย/ชำรุดว่ายังมีจำหน่ายอยู่หรือไม่? โดยการสืบค้นผ่านอินเทอร์เน็ต ร้านค้าที่แนะนำหลัก ๆ คือ ศูนย์หนังสือจุฬาฯ เนื่องจากจะไม่มีค่าจัดส่ง และบริษัทซีเอ็ดฯ จะมีค่าจัดส่ง และไม่แนะนำให้ผู้ใช้บริการไปซื้อเองที่ซีเอ็ดฯ เนื่องจากหนังสือที่วางจำหน่ายในร้านซีเอ็ดฯ จะมีบางสาขาเท่านั้น ซึ่งดูได้จากหน้าเว็บว่าจะมีสาขาจำหน่ายที่ไหนบ้าง เป็นต้น

3.2.3 หนังสือที่ซื้อทดแทนเล่มที่หาย/ชำรุด ต้องมีชื่อเรื่อง ปีพิมพ์ ผู้แต่ง เดียวกันกับเล่มที่หาย/ชำรุด หรือต่างปีพิมพ์ได้แต่ต้องเป็นปีพิมพ์ที่ใหม่กว่าเล่มที่สูญหาย/ชำรุด

3.2.4 กรณีที่หนังสือไม่พิมพ์จำหน่ายและไม่สามารถหาตัวเล่มทดแทนเล่มเดิม ให้แจ้งบรรณารักษ์เพื่อพิจารณาซื้อหนังสือชื่อเรื่องใกล้เคียงหรือดำเนินการอย่างอื่น

การตรวจสอบว่าหนังสือยังมีจำหน่ายหรือไม่จำหน่ายในร้านนั้นๆ ดังรูปภาพ

ศูนย์หนังสือจุฬาฯ

แสดงว่ามีจำหน่าย (สังเกตที่รถเข็น)

แสดงว่าหนังสือเล่มนี้ไม่มีจำหน่าย

เก็บหนังสือตามราคาพิเศษได้เลย คือ 252 บาท ศูนย์หนังสือจุฬาฯไม่มีค่าจัดส่ง

บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น

หนังสือเล่มนี้มีจำหน่าย (รถเข็นจะเป็นสีแดง และไม่มีเครื่องหมายกากบาท)

หนังสือเล่มนี้ไม่มีจำหน่าย (รถเข็นเป็นสีเทา และมีเครื่องหมายกากบาท)

สรุปการสั่งซื้อ

จำนวน	สินค้าในรถเข็น	จำนวน	ของรวมในรถเข็น	จำนวนเงินรวม	เงินในทางสั่งซื้อ	เงินคงเหลือ
1	แคลคูลัส 2 สำหรับวิศวกร	1	266.00 บาท	266.00 บาท	266.00 บาท	0.00 บาท
2	แคลคูลัส 1 สำหรับวิศวกร	1	100.50 บาท	366.50 บาท	366.50 บาท	0.00 บาท
3	รวม	2	366.50 บาท	366.50 บาท	366.50 บาท	0.00 บาท

รวมรวมเงิน 366.50 บาท เป็นเงิน 366.50 บาท

รวมรวมเงิน	รวมรวมเงิน	รวมรวมเงิน
รวมรวมเงิน 366.50 บาท	รวมรวมเงิน 366.50 บาท	รวมรวมเงิน 366.50 บาท

****บริษัทจะมีค่าจัดส่ง 75 บาท ซึ่งในการค้นหาผ่านหน้าเว็บของซีเอ็ดจะไม่พบว่ามีค่าจัดส่ง
จนกว่าเราจะเข้าไปสั่งซื้อผ่านระบบขายออนไลน์**

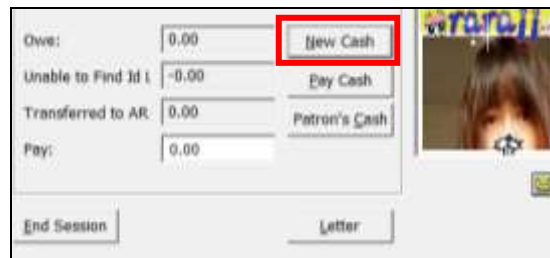
3.2.5 หากผู้ใช้บริการต้องการซื้อหนังสือมาชดใช้ด้วยตัวเองให้ดำเนินการดังนี้

3.2.5.1 แจ้งผู้ใช้บริการว่าหนังสือต้องเป็นชื่อเรื่อง ปีพิมพ์ ผู้แต่ง เดียวกันกับเล่มที่
สูญหาย/ชำรุด หรือต่างปีพิมพ์ได้แต่ต้องเป็นปีพิมพ์ที่ใหม่กว่าเล่มที่สูญหาย/ชำรุด

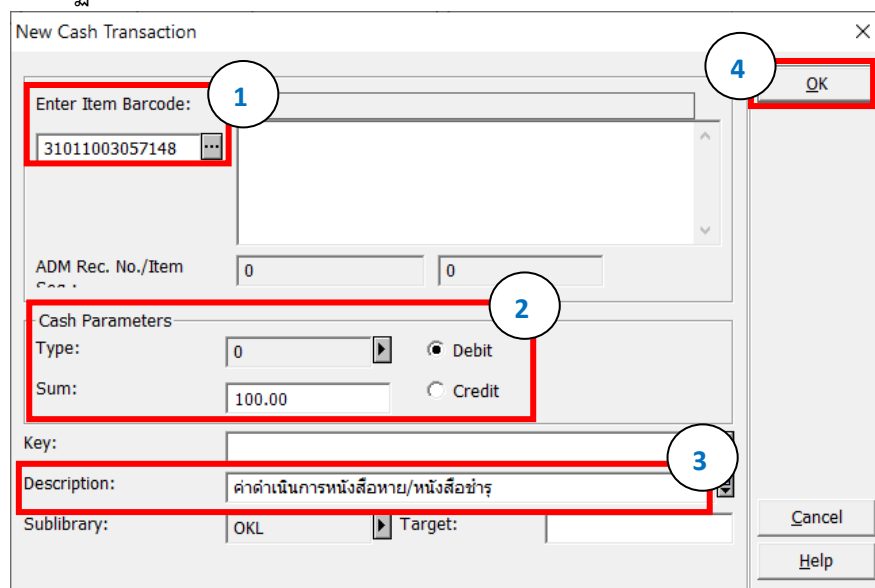
3.2.5.2 กรณีไม่สามารถหาตัวเล่มได้ แจ้งบรรณารักษ์เพื่อพิจารณาซื้อหนังสือชื่อเรื่อง
ใกล้เคียงหรือดำเนินการอย่างอื่น

4. Add ค่าดำเนินการ 100 บาท ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALEPH Circulation) มีขั้นตอนดังนี้

4.1 ALEPH Circulation เลือกที่ New Cash



4.2 จะปรากฏหน้าจอ New Cash Transaction



4.2.1 Enter Item Barcode: ใส่บาร์โค้ด 14 หลัก (31011003057148)

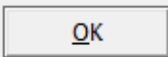
4.2.2 Cash Parameters

-- Sum: ใส่ราคาค่าดำเนินการ 100 บาท

-- เลือก ☒ Debit (ซึ่งค่าจะตั้งอยู่ที่ Debit)

4.2.3 Key :

-- Description: ใส่ “ค่าดำเนินการหนังสือหายหรือค่าดำเนินการหนังสือชำรุด/ตามด้วยชื่อคน
ดำเนินการ

4.2.4 คลิกที่  จะปรากฏหน้าจอ

- เลือก Pay Cash

5. เก็บค่าดำเนินการหนังสือสูญหาย/ชำรุด 100 บาท เขียนใบเสร็จเป็น “ค่าปรับ” ทำเครื่องหมายถูก ✓ ที่ช่องรายการสี่เหลี่ยมรายการใดรายการหนึ่ง ☐ จ่ายแล้ว ☐ จ่ายพร้อมตัวเล่ม ใน แบบฟอร์มนัดหมายแจ้งหนังสือหาย ดังภาพ

**** กรณีไม่แน่ใจว่าหนังสือหาย ให้ใส่โน้ตที่ Global Blocks and Notes → Global Note 1**

“ติดต่อแล้วครั้งที่ 1...ใส่ข้อความให้เข้าใจ”/ตามด้วยชื่อผู้ที่รับแจ้งทุกครั้ง

6. เปลี่ยนสถานะหนังสือเล่มที่หาย/ชำรุด ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALEPH) ให้เรียบร้อย ตามสภาพของหนังสือว่าหาย (LOST/Missing) ชำรุด (Bindery – OKL)

7. เก็บเงินค่าหนังสือที่สูญหาย/ชำรุด ตามราคาเป็นจริงตามหน้าร้าน (มีค่าจัดส่งให้แก่ราคาที่ร้านค้ากำหนด)

8. นำเงินใส่ซองจดหมายพร้อมเย็บแบบฟอร์มคู่กับซองใส่เงิน (ไม่ต้องนำแบบฟอร์มใส่ในซอง)

9. กรณีเป็นหนังสือชำรุดเมื่อซื้อมาดใช้แล้ว ให้ดึง บาร์โค้ด,บัตรกำหนดส่ง,แถบสัญญาณออก และประทับตรา “จำหน่ายออก(ซื้อทดแทนแล้ว)” ที่ปกหน้า-หลัง ด้านใน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน : การรับแจ้งหนังสือหาย

