

ขั้นตอน
การทวงหนังสือ
และ
การทวงค่าปรับ

วรรณิ แสงประดับ

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ขั้นตอนการทวงหนังสือ

1. ค้นหาข้อมูลของผู้ใช้บริการมาทั้งหมด จาก Report Circulation Module ในหัวข้อ “รายงานทรัพยากรค้างส่ง”
2. หากไม่พบ ให้ค้นหาข้อมูลของผู้ใช้บริการที่ค้างหนังสือจากประวัติหน้าจอ ALIST และไปที่ข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ใช้บริการ
3. จดหมายเลขโทรศัพท์ไว้เพื่อโทรไปทวงหนังสือค้างส่ง
4. บางครั้ง เบอร์โทรศัพท์ของเขาเลิกใช้แล้ว ต้องค้นจากเบอร์โทรของผู้ปกครอง หรือ แจ้งทางคณะช่วยส่งข้อมูลให้ผู้โทรทราบ ทางเฟสบุ๊กหรือทางสายและส่ง SMS ฯลฯ
5. แจ้งรายละเอียดของหนังสือที่ค้างทั้งหมดแก่ผู้ให้บริการพร้อมค่าปรับด้วย และให้ส่งคืนให้เร็วที่สุดหรือให้ไปติดต่อหอสมุดฯ โดยด่วน
6. จดรายละเอียดเกี่ยวกับหนังสือค้างส่งของแต่ละคนไว้ ในสมุดบันทึกเพื่อไว้ติดตามครั้งต่อไป จนกว่าจะได้คืนตัวเล่ม
7. หากติดต่อผู้ให้บริการไม่ได้ ให้ส่งข้อความที่เป็น SMS แทน เป็นแนวทางสุดท้ายของการทวง

ขั้นตอนการทวงค่าปรับ

1. ดึงข้อมูลผู้ใช้บริการมาทั้งหมดจาก Report Circulation Module ในหัวข้อ รายงาน
ทรัพยากรค่างค่าปรับ
2. หาข้อมูลของผู้ใช้บริการที่ค่างค่าปรับจากประวัติหน้าจอ Alist และไปที่ข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อ
ค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ใช้บริการ
3. จดหมายเลขโทรศัพท์ไว้เพื่อโทรไปทวงค่าปรับ
4. บางครั้ง หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ใช้บริการถูกยกเลิกแล้ว ต้องค้นจากเบอร์โทรศัพท์ของ
ผู้ปกครองแทน หรือแจ้งทางคณะช่วยส่งข้อมูลให้ผู้ใช้บริการทราบทางเฟสบุ๊กหรือทางลาย
ทราบต่อไป
5. แจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับค่าปรับของแต่ละคนให้ผู้รับทราบ และให้ผู้ใช้นำเงินไปชำระโดยด่วน
ด้วยไม่ว่าทางหน้าเคาน์เตอร์หรือทางออนไลน์
6. จดรายละเอียดเรื่องค่าปรับของแต่ละคนไว้ในสมุดจดบันทึก เพื่อติดตามทวงถามในครั้งต่อ ๆ
ไปจนกว่าจะมาชำระจนเสร็จสิ้นทุกคน
7. หากติดตามผู้ใช้บริการไม่ได้แล้ว ให้ส่งข้อความที่เป็น SMS ไปแทน เพื่อเป็นแนวสุดท้ายของ
การทวงค่าปรับ