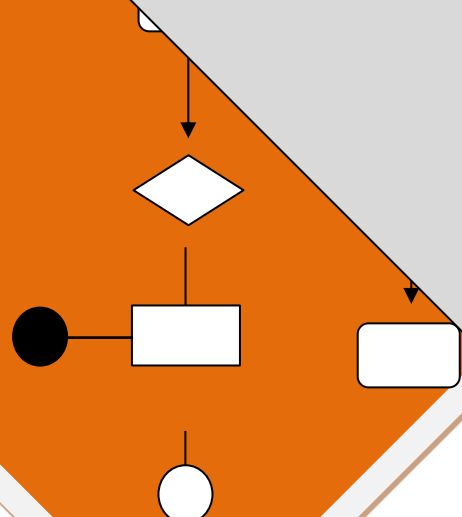




คู่มือการปฏิบัติงาน



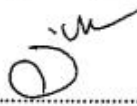
(Work Manual)

ชื่อส่วนงาน สำนักหอสมุดกลาง




ชื่อกระบวนการ : งานบริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

| | | |
|---|--|-----------------------|
|  | คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual) | รหัส : W-CL-001 |
| | ชื่อกระบวนการ : งานบริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ | เริ่มใช้ : 16/07/2564 |
| | ส่วนงานที่รับผิดชอบ : สำนักหอสมุดกลาง | แก้ไขครั้งที่ : 00 |
| | | Page 1 of 7 |

| จัดทำโดย | ตรวจสอบโดย | อนุมัติโดย |
|--|--|--|
|  (นายจีรพงษ์ พิภก) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ สำนักหอสมุดกลาง |  (ผศ.ดร.พงษ์เสวีรัฐ ศรีพรหม) ตำแหน่ง รักษาการแทนรองผู้อำนวยการ สำนักหอสมุดกลาง |  (ผศ.ดร.อำภาพรณ ตันตินากรกุล) ตำแหน่ง รักษาการแทนผู้อำนวยการ สำนักหอสมุดกลาง |

ประวัติการแก้ไข :

| วันที่บังคับใช้ | แก้ไขครั้งที่ | รายละเอียดการแก้ไข |
|-----------------|---------------|--|
| 16/07/2564 | 00 | เอกสารออกใหม่ : งานบริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ |
| | | |

| | | |
|---|--|-----------------------|
|  | คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual) | รหัส : W-CL-001 |
| | ชื่อกระบวนการ : งานบริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ | เริ่มใช้ : 16/07/2564 |
| | ส่วนงานที่รับผิดชอบ : สำนักหอสมุดกลาง | แก้ไขครั้งที่ : 00 |
| | | Page 2 of 7 |

1. วัตถุประสงค์ (Objective) :

- 1.1 เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบกระบวนการปฏิบัติงาน
- 1.2 เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับมาตรฐานในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เดียวกัน

2. ขอบเขต (Scope) :


- 2.1 รับการร้องขอการแจ้งปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกสถาบัน
- 2.2 ดำเนินการตามคำร้องขอต่างๆ การไขปัญหาเบื้องต้น/ซับซ้อน
- 2.3 แจ้งผลการดำเนินการ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จหรือแจ้งระยะเวลาการแก้ไขปัญหากรณีซับซ้อน

3. คำนิยาม (Definition) :

- 3.1 สถาบัน หมายถึง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- 3.2 สำนักหอสมุดกลาง หมายถึง สำนักหอสมุดกลางของสถาบัน
- 3.3 ห้องสมุด หมายถึง ห้องสมุดในสังกัดสำนักหอสมุดกลางของสถาบัน
- 3.4 ผู้ใช้บริการ หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ พนักงาน และบุคลากร ของสถาบัน
- 3.5 เจ้าหน้าที่ห้องสมุด หมายถึง บุคลากรห้องสมุด บรรณารักษ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์
- 3.6 ผู้บริหาร หมายถึง ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ

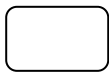
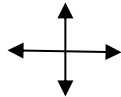
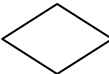

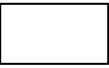
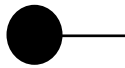
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities) :


- 4.1 เจ้าหน้าที่ห้องสมุด call center รับการร้องขอการแจ้งปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกสถาบัน
- 4.2 เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ดำเนินการในงานที่รับผิดชอบ และแจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ให้บริการ
- 4.3 ผู้บริหาร มีหน้าที่พิจารณามอบหมาย อนุมัติ/ไม่อนุมัติ

| | | |
|---|--|-----------------------|
|  | คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual) | รหัส : W-CL-001 |
| | ชื่อกระบวนการ : งานบริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ | เริ่มใช้ : 16/07/2564 |
| | ส่วนงานที่รับผิดชอบ : สำนักหอสมุดกลาง | แก้ไขครั้งที่ : 00 |
| | | Page 3 of 7 |


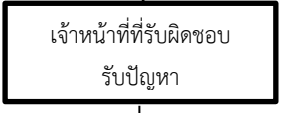
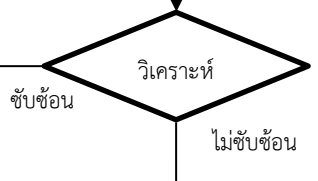
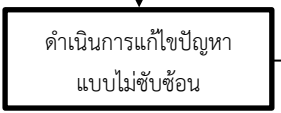
5. ระเบียบปฏิบัติ/ขั้นตอน (Procedure) :

- ความหมายของเครื่องหมายต่างๆ ในการจัดทำผังกระบวนการ

| เครื่องหมาย | ความหมาย | เครื่องหมาย | ความหมาย |
|--|---|--|--|
|  | เริ่มต้น/สิ้นสุด (Start/Finish) |  | ทิศทางขั้นตอนการดำเนินงาน (Flow) |
|  | พิจารณา (Decision) เช่น อนุมัติ/ไม่อนุมัติ |  | จุดเชื่อมต่อการดำเนินงาน (Connection) |
|  | ดำเนินการ (Activity) |  | สื่อสาร เช่น เจ้าหน้าที่ที่ต้องหาหรือ ผอ. ก่อนการดำเนินการ / โทรศัพท์แจ้ง ผู้รับบริการ |

| | | |
|---|--|-----------------------|
|  | คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual) | รหัส : W-CL-001 |
| | ชื่อกระบวนการ : งานบริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ | เริ่มใช้ : 16/07/2564 |
| | ส่วนงานที่รับผิดชอบ : สำนักหอสมุดกลาง | แก้ไขครั้งที่ : 00 |
| | | Page 4 of 7 |

● ผังกระบวนการงาน (Workflow)


| ลำดับ | ผังกระบวนการงาน | ระยะเวลา | ขั้นตอนการให้บริการ | แบบฟอร์ม | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|---|--|--|----------|---|
| 5.1 |  | - | ผู้ใช้บริการแจ้งปัญหา | - | - |
| 5.2 |  | 2 นาที | เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบรับปัญหา | - | เจ้าหน้าที่ห้องสมุด/ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 5.3 |  | 5 นาที | เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบวิเคราะห์ปัญหา - ไม่ซับซ้อน - ซับซ้อน | - | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 5.4 |  | 1 ชั่วโมง 1-3 ชม. 1 วัน 2 วัน แล้วแต่ระดับของ ปัญหา | กรณีปัญหาไม่ซับซ้อน เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้คำปรึกษา (กรณีปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ทันที) ให้แล้วเสร็จภายใน 1 ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง การแก้ไขปัญหาแต่ละระดับ (นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง) - ปัญหาเร่งด่วนมากดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1-3 ชั่วโมง - ปัญหาเร่งด่วนดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ - ปัญหาไม่เร่งด่วน ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 2 วันทำการ | - | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |



| | |
|--|--|
| คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual) | รหัส : W-CL-001 |
| | ชื่อกระบวนการ : งานบริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ |
| | แก้ไขครั้งที่ : 00 |
| ส่วนงานที่รับผิดชอบ : สำนักหอสมุดกลาง | Page 5 of 7 |

● ผังกระบวนการงาน (Workflow)

| ลำดับ | ผังกระบวนการงาน | ระยะเวลา | ขั้นตอนการให้บริการ | แบบฟอร์ม | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|--|--|--|----------|--|
| 5.5 | <pre> graph TD A[ดำเนินการแก้ไขปัญหาแบบซับซ้อน] </pre> | 3 วัน ขึ้นอยู่กับ การให้ ข้อมูลและ สภาพ ปัญหา | กรณีปัญหาซับซ้อน ปัญหาทางด้านเทคนิค เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะดำเนินการหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขต้นเหตุของปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง (ทั้งนี้ ระยะเวลาการแก้ไข ปัญหาขึ้นอยู่กับภายใต้เงื่อนไข การให้ข้อมูลปัญหาการใช้งานที่ชัดเจนของผู้ใช้งาน เนื่องจากปัญหาของผู้ใช้งานแต่ละรายมีสภาพปัญหาที่เกิดจากปัจจัยและตัวแปรปัญหาที่แตกต่างกัน | - | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 5.6 | <pre> graph TD B[แจ้งผลกลับผู้ใช้บริการ] </pre> | 2 นาที | เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการหรือระยะเวลาการดำเนินการกลับไปยังผู้ใช้บริการ | - | เจ้าหน้าที่ห้องสมุด นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |

| | | |
|---|--|-----------------------|
|  | คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual) | รหัส : W-CL-001 |
| | ชื่อกระบวนการ : งานบริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ | เริ่มใช้ : 16/07/2564 |
| | ส่วนงานที่รับผิดชอบ : สำนักหอสมุดกลาง | แก้ไขครั้งที่ : 00 |
| | | Page 6 of 7 |

● รายละเอียดระเบียบปฏิบัติ/ขั้นตอน (Procedure) :

5.1 ผู้ใช้บริการแจ้งปัญหา

ผ่านช่องทางต่างๆ ของสำนักหอสมุดกลาง

- แจ้งผ่านหน้าเคาน์เตอร์บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง
- แจ้งทางโทรศัพท์ 02-3298544, 02-329-8000 ต่อ 7403
- แจ้งผ่านทางอีเมล library@kmitl.ac.th
- แจ้งผ่านทางโซเชียลมีเดีย facebook, Line, twitter
- แจ้งผ่านทาง eOffice

5.2 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบรับปัญหา

เจ้าหน้าที่ห้องสมุดรับแจ้งเรื่องปัญหาต่างๆจากผู้ใช้บริการ ผ่านช่องทางต่างๆ ของสำนักหอสมุดกลาง


- รับแจ้งผ่านหน้าเคาน์เตอร์บริการห้องสมุด สำนักหอสมุดกลาง
- รับแจ้งทางโทรศัพท์ 02-3298544, 02-329-8000 ต่อ 7403
- รับแจ้งผ่านทางอีเมล library@kmitl.ac.th
- รับแจ้งผ่านทางโซเชียลมีเดีย facebook, Line, twitter
- รับแจ้งผ่านทาง eOffice

5.3 วิเคราะห์

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบวิเคราะห์ปัญหา ตรวจสอบข้อมูล/ปัญหา ประเมินความยากง่ายในการแก้ปัญหา เพื่อแยกปัญหาออกเป็น 2 ส่วน

- นิยาม ไม่ซับซ้อน คือจากการวิเคราะห์ปัญหาประเมินความยากง่าย ประมาณการระยะเวลาการแก้ปัญหาไม่เกิน 2 วัน

- นิยาม ซับซ้อน คือจากการวิเคราะห์ปัญหาประเมินความยากง่าย ประมาณการระยะเวลาการแก้ปัญหาใช้เวลามากกว่า 2 วันขึ้นไป

| | | |
|---|--|---|
|  | คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual) | รหัส : W-CL-001 |
| | ชื่อกระบวนการ : งานบริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ | เริ่มใช้ : 16/07/2564 แก้ไขครั้งที่ : 00 |
| | ส่วนงานที่รับผิดชอบ : สำนักหอสมุดกลาง | Page 7 of 7 |

5.4 ดำเนินการแก้ไขปัญหา แบบไม่ซับซ้อน

กรณีปัญหาไม่ซับซ้อน เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้คำปรึกษา (กรณีปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ทันที) ให้แล้วเสร็จภายใน 1 ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง การแก้ไขปัญหาแต่ละระดับ (นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง)

- ปัญหาเร่งด่วนมากดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1-3 ชั่วโมง
- ปัญหาเร่งด่วนดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ
- ปัญหาไม่เร่งด่วน ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 2 วันทำการ

5.5 ดำเนินการแก้ไขปัญหา แบบซับซ้อน

กรณีปัญหาซับซ้อน ปัญหาทางด้านเทคนิค เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะดำเนินการหาสาเหตุของปัญหา และแก้ไขต้นเหตุของปัญหาให้แล้วเสร็จ ภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง (ทั้งนี้ ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาขึ้นอยู่กับภายใต้เงื่อนไข การให้ข้อมูลปัญหาการใช้งานที่ชัดเจนของผู้ใช้งาน เนื่องจากปัญหาของผู้ใช้งานแต่ละรายมีสภาพปัญหาที่เกิดจากปัจจัยและตัวแปรปัญหาที่แตกต่างกัน

5.6 แจ้งผลกลับผู้ให้บริการ

แจ้งผลการดำเนินการหรือระยะเวลาการดำเนินการกลับไปยังผู้ให้บริการ

6. เอกสารอ้างอิง (Reference Document) :

-ไม่มี-

7 . แบบฟอร์มที่ใช้ (Form) :

-ไม่มี-