

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

1. งานที่ให้บริการ	งานบริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
<p>การจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง - ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (WebOPAC) - ระบบสืบค้นข้อมูลสหบรรณานุกรมห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย (UCTAL) - ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลทั่วโลก (WorldCat & WorldShare) - ระบบสืบค้นวารสารและทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์/อิเล็กทรอนิกส์ (KMITL Discovery Services) - ระบบบริหารจัดการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (KMITL E-Library) - หนังสือและวารสารอิเล็กทรอนิกส์ - ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ - ฐานข้อมูลปริญญาบัตร (KMITL Undergraduate) - ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์สถาบันอุดมศึกษาในไทย (Thai Digital Collection) 	

2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
-------------------------	--

3. ขอบเขตการให้บริการ

3.1 สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

(1) ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่อยู่: สำนักหอสมุดกลาง

อาคาร...เฉลิมพระเกียรติ... ชั้น..2....

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เลขที่ 1 ถนนฉลองกรุง แขวง/เขตลาดกระบัง กทม. 10520

โทรศัพท์: 02-329-8000 ต่อ 5089-5090

เว็บไซต์ : www.lib.kmitl.ac.th

อีเมล : library@kmitl.ac.th

Application : KMITL E-Library

3.2 ระยะเวลาเปิดให้บริการ

บริการ 7 วัน / 24 ชั่วโมง

4. ข้อกำหนดการให้บริการ

4.1 เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

ชื่อแบบฟอร์ม/เอกสาร	จำนวน	ช่องทางรับแบบฟอร์ม/เอกสาร (ณ จุดให้บริการ/Download ที่)
(1) เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง		www.lib.kmitl.ac.th
(2) ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (WebOPAC)		http://opac.lib.kmitl.ac.th
(3) ระบบสืบค้นข้อมูลสหบรรณานุกรมห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาไทย (UCTAL)		http://uc.thailis.or.th/
(4) ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งข้อมูล ทั่วโลก (WorldCat & WorldShare)		https://kmitl.on.worldcat.org/
(5) ระบบบริหารจัดการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (KMITL E-Library)		http://ebook.lib.kmitl.ac.th/
(6) ฐานข้อมูลปริญญาานิพนธ์ (KMITL Undergraduate)		http://thesis.lib.kmitl.ac.th/
(7) ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์สถาบันอุดมศึกษาในไทย (Thai Digital Collection)		https://tdc.thailis.or.th/tdc/

4.2 ค่าธรรมเนียม

- ไม่เสียค่าธรรมเนียม

4.3 ข้อกำหนดอื่นๆ

- ผู้รับบริการ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของสถาบัน สามารถใช้งานผ่านเครือข่ายภายในของสถาบัน ผ่านการยืนยันตัวตน Authentication ด้วย User Account ที่ได้รับจากสำนักบริการคอมพิวเตอร์ หรือ กรณีต้องการใช้งานจากเครือข่ายภายนอกสถาบัน จะต้องดำเนินการตั้งค่า KMITL VPN
- คู่มือการตั้งค่า KMITL VPN เพื่อการใช้งานภายนอกเครือข่ายของสถาบัน
<http://www.lib.kmitl.ac.th/2018/th/index.php/2018-06-06-02-28-07/th-facility/kmitl-vpn>
- ฐานข้อมูลบางประเภทอาจมีข้อกำหนดการเข้าถึงอย่างเคร่งครัดตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันจะต้องสนับสนุนบริการที่สำคัญ ในช่วงเวลาเปิดบริการ เช่น การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

5. ระดับการให้บริการ

5.1 ระยะเวลาการให้บริการ




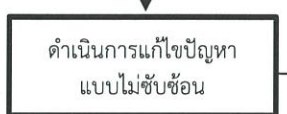
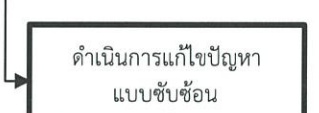

- (1) ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 1-3 วันทำการ/เรื่อง โดยเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่รับเรื่องปัญหาการใช้
งานและประสานงานการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว (แล้วแต่กรณีซับซ้อน/ไม่ซับซ้อน)
- (2) การดำเนินงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

5.2 คุณภาพการให้บริการ

- (1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- (2) จัดให้มีผู้ให้บริการดูแลตอบปัญหาตลอดเวลาเปิดทำการและดำเนินการประสานงานและแจ้ง
ผู้ใช้บริการ ภายใน 1 วันทำการ

6. ขั้นตอนการให้บริการ / ผังกระบวนการงาน (Workflow)

กระบวนการงาน : การรับเรื่องแก้ไขปัญหาในภาพรวม

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
1.		-	ผู้ให้บริการแจ้งปัญหา	-	-
2.		2 นาที	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบรับปัญหา	-	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3.		5 นาที	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบวิเคราะห์ปัญหา - ไม่ซับซ้อน - ซับซ้อน	-	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4.		1 ชั่วโมง 1-3 ชม. 1 วัน 2 วัน แล้วแต่ระดับของปัญหา	กรณีปัญหาไม่ซับซ้อน เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้คำปรึกษา (กรณีปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ทันที) ให้แล้วเสร็จภายใน 1 ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง การแก้ไขปัญหาละดับ (นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง) - ปัญหาเร่งด่วนมากดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1-3 ชั่วโมง - ปัญหาเร่งด่วนดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ - ปัญหาไม่เร่งด่วน ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 2 วันทำการ	-	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5.		3 วัน ขึ้นอยู่กับ การให้ ข้อมูลและ สภาพ ปัญหา	กรณีปัญหาซับซ้อน ปัญหาทางเทคนิค เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะดำเนินการหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขต้นเหตุของปัญหาให้แล้วเสร็จ ภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง (ทั้งนี้ระยะเวลาการแก้ไข ปัญหาขึ้นอยู่กับภายใต้เงื่อนไข การให้ข้อมูลปัญหาการใช้งานที่ชัดเจนของผู้ใช้งาน เนื่องจากปัญหาของผู้ใช้งานแต่ละรายมีสภาพปัญหาที่เกิดจากปัจจัยและตัวแปรปัญหาที่แตกต่างกัน	-	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6.		2 นาที	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาลงไปยังผู้ให้บริการ	-	นักวิชาการคอมพิวเตอร์

7. การรับเรื่องร้องเรียน

การให้บริการ หากไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถร้องเรียนได้ตามสถานที่และช่องทาง
ดังนี้

การรับเรื่องร้องเรียน

- (1) ติดต่อด้วยตนเองผ่านเคาน์เตอร์เอ็ม-คีน หรือ เคาน์เตอร์ Information
- (2) โทรศัพท์ ฝ่ายบริการสารนิเทศ 02-3298544, 02-3298000 ต่อ 7400, 7403
ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ 02-3298375, 02-3298000 ต่อ 5203, 5204
ห้องสมุดวิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ 077-506410 ต่อ 4603 และ 4605
- (3) E-mail library@kmitl.ac.th
- (4) Line @clb9379l
- (5) Facebook /kmitllibrary

ลำดับในการแก้ปัญหา

- (1) บรรณารักษ์ / ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด / นักวิชาการคอมพิวเตอร์
- (2) หัวหน้าฝ่ายบริการสารนิเทศ / หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารนิเทศ
- (3) รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
- (4) ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง