

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ

## 1. งานที่ให้บริการ

งานอบรมการให้บริการห้องสมุด การใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และโปรแกรมสนับสนุนการเรียนการสอนและวิจัย

## 2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

## 3. ขอบเขตการให้บริการ

## 3.1 สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

(1) ฝ่ายบริการสารนิเทศ  
อาคารเฉลิมพระเกียรติ สำนักหอสมุดกลาง  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
เลขที่ 1 ถนนฉลองกรุง แขวง/เขตลาดกระบัง กทม. 10520  
โทรศัพท์: 02-3298544  
เว็บไซต์ : [www.lib.kmitl.ac.th](http://www.lib.kmitl.ac.th)  
อีเมล : [libtraining@kmitl.ac.th](mailto:libtraining@kmitl.ac.th)

## 3.2 ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ - วันศุกร์  
รอบเช้า ตั้งแต่เวลา 9.00 - 12.00 น.  
รอบบ่าย ตั้งแต่เวลา 13.30 - 16.00 น.

## 4. ข้อกำหนดการให้บริการ

## 4.1 เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

ชื่อแบบฟอร์ม/เอกสาร	จำนวน	ช่องทางรับแบบฟอร์ม/เอกสาร (ณ จุดให้บริการ/Download ที่)
(1) แบบเสนอโครงการ ประจำปีงบประมาณ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	1 ชุด	ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)
(2) แบบฟอร์มลงทะเบียนการเข้าร่วมฝึกอบรม	1 ชุด	<a href="http://www.lib.kmitl.ac.th/training">www.lib.kmitl.ac.th/training</a> facebook : /kmitllibrary
(3) แบบรายงานและสรุปผลการจัดฝึกอบรม	1 ชุด	ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)

4.2 ค่าธรรมเนียม

- ไม่มี -

4.3 ข้อกำหนดอื่นๆ

นักศึกษาระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา ชั้นปีที่ 1 ต้องเข้าร่วมฝึกอบรมตามหลักสูตร ตามประกาศสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เรื่อง การให้บริการและการจัดกิจกรรมห้องสมุด ในทุกปีการศึกษา

5. ระดับการให้บริการ

5.1 ระยะเวลาการให้บริการ

- (1) ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 7 วัน/เรื่อง โดยเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่การยื่นเอกสารที่ครบถ้วนจนถึงการประเมินและสรุปผลการประเมิน และการทบทวนหลักสูตร
- (2) การดำเนินงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

5.2 คุณภาพการให้บริการ

- (1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- (2) ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมมีความรู้เพิ่มขึ้น โดยเฉลี่ยร้อยละ 80

6. ขั้นตอนการให้บริการ / ผังกระบวนการ (Workflow)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
1.		1 วัน	ศึกษา วิเคราะห์ จัดทำแผนการ และรายละเอียดในการจัดหลักสูตรการฝึกอบรม	-	บรรณารักษ์
2.		1 วัน	จัดทำโครงการฝึกอบรมและหลักสูตร	แบบเสนอโครงการของสถาบัน	บรรณารักษ์
3.		60 นาที	ขออนุมัติโครงการฝึกอบรมหลักสูตรตามแผนที่กำหนด	แบบบันทึกการขออนุมัติ	บรรณารักษ์

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
4.		2 วัน	จัดทำเอกสารการสอนและเอกสารประกอบการฝึกอบรมตามหลักสูตร	-	บรรณารักษ์
5.		3 ชั่วโมง	ประชุมและประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้อง	-	บรรณารักษ์
6.		20 นาที	ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง website, facebook, twitter, Line, e-mail ภาย ประชาสัมพันธ์ และเสียงตามสาย เป็นต้น	Website : www.lib.kmitl.ac.th Facebook : /kmitllibrary	บรรณารักษ์
7.		ตามเวลาที่กำหนด	ดำเนินการจัดฝึกอบรมตามหลักสูตรและแผนที่กำหนด	-	บรรณารักษ์
8.		1 วัน	ประเมินและสรุปผลการฝึกอบรม	แบบประเมิน	บรรณารักษ์
9.		1 วัน	ทบทวนหลักสูตรการฝึกอบรมในการดำเนินการครั้งต่อไป	-	บรรณารักษ์

## 7. การรับเรื่องร้องเรียน

การให้บริการ หากไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถร้องเรียนได้ตามสถานที่และช่องทางดังนี้

### 7.1 การรับเรื่องร้องเรียน

- (1) โทรศัพท์ ฝ่ายบริการสารนิเทศ หมายเลขโทรศัพท์ 02-3298544  
ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ หมายเลขโทรศัพท์ 02-3298375, 02-3298000  
ต่อ 5203, 5204
- (2) E-mail libtraining@kmitl.ac.th
- (3) Line @clb9379l
- (4) Facebook /kmitllibrary

## 7.2 ลำดับในการแก้ปัญหา

- (1) บรรณารักษ์
- (2) รองหัวหน้าฝ่ายบริการสารนิเทศ
- (3) หัวหน้าฝ่ายบริการสารนิเทศ
- (4) รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
- (5) ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง