

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

1. งานที่ให้บริการ

งานบริการพื้นที่การเรียนรู้

จัดให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ในทางกายภาพ สำหรับในการใช้พื้นที่นั่งอ่าน การจัดกิจกรรม พื้นที่ทำงานร่วมกัน (Co-Working space) การประชุม การสัมมนา งานอีเว้นท์ และการสนับสนุนการทำวิจัย (Research support) เป็นต้น ร่วมกันระหว่างผู้ใช้บริการ หรือระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ ทั้งนี้เพื่อเป็นศูนย์กลางแหล่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน ประกอบด้วยพื้นที่ดังนี้

- บริการพื้นที่นั่งทำงานร่วมกัน (Co-working space)
- บริการพื้นที่นั่งอ่าน (Reading area)
- บริการพื้นที่จัดกิจกรรม (Event area)
- บริการพื้นที่และการสืบค้นข้อมูล (Explore & search area)
- บริการห้องสนับสนุนการทำงานวิจัย (Research support room)
- บริการห้องสัมมนากลุ่มย่อย (Seminar room)
- บริการห้องบ่มเพาะอัจฉริยะ (Intelligent academy space)
- บริการห้องอินเทอร์เน็ต (Internet room)
- บริการห้องประชุม (Meeting room)
- บริการห้องฉายภาพยนตร์ (Cinema room)
- บริการห้องผลิตสื่อดิจิทัลมัลติมีเดียเพื่อการเรียนรู้ (CL-Studio)
- บริการห้องปฏิบัติการประดิษฐ์กรรมความเป็นนวัตกรรม (FabLab) เป็นต้น

2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

3. ขอบเขตการให้บริการ

3.1 สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

(1) ฝ่ายบริการสารสนเทศ

อาคารเฉลิมพระเกียรติ สำนักหอสมุดกลาง

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เลขที่ 1 ถนนฉลองกรุง แขวง/เขตลาดกระบัง กทม. 10520

โทรศัพท์: 02-3298544

เว็บไซต์ : www.lib.kmitl.ac.th

อีเมล : library@kmitl.ac.th

3.2 ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ - วันศุกร์ บริการตามเวลาปกติ

ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น.

วันจันทร์ - วันศุกร์ บริการนอกเวลาราชการ

ตั้งแต่เวลา 16.30 - 20.15 น.

วันเสาร์ - วันอาทิตย์

ตั้งแต่เวลา 10.00 - 18.00 น.

ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด
หรือตามประกาศการให้บริการของสำนัก
หอสมุดกลาง

4. ข้อกำหนดการให้บริการ

4.1 เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

ชื่อแบบฟอร์ม/เอกสาร	จำนวน	ช่องทางรับแบบฟอร์ม/เอกสาร (ณ จุดให้บริการ/Download ที่)
(1) โปรแกรม/แบบฟอร์มจองห้องหรือพื้นที่การให้บริการห้องสมุด		www.lib.kmitl.ac.th
(2) แบบฟอร์มการลงชื่อการเข้าใช้บริการ		ณ จุดให้บริการ ชั้น 1 โซน A ห้อง Co-working space
(3) แบบบันทึกข้อความการขอใช้พื้นที่		ผ่านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)
(4) ประกาศสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เรื่อง กำหนดอัตราค่าเช่าใช้สถานที่ของสำนักหอสมุดกลาง		www.lib.kmitl.ac.th

4.2 ค่าธรรมเนียม

ตามประกาศสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เรื่อง กำหนดอัตราค่าใช้สถานที่ของสำนักหอสมุดกลาง และ/หรือ ประกาศสำนักหอสมุดกลาง เรื่อง การใช้พื้นที่อาคารเฉลิมพระเกียรติของสำนักหอสมุดกลางเชิงพาณิชย์ หรือที่เว็บไซต์ :

<http://www.lib.kmitl.ac.th/2018/TH/images/pdf/Service-Rate.pdf>

4.3 ข้อกำหนดอื่นๆ

- (1) ผู้ขอใช้พื้นที่ต้องดำเนินการขอใช้พื้นที่ผ่านโปรแกรม/แบบฟอร์มจองห้องหรือพื้นที่การให้บริการห้องสมุดแบบบันทึกข้อความการขอใช้พื้นที่ผ่านระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) หรือติดต่อด้วยตนเอง
- (2) ผู้ขอใช้บริการต้องเข้าใช้บริการห้องสมุดผ่านประตูอัตโนมัติเพื่อการจัดเก็บสถิติการเข้าใช้บริการห้องสมุด (ประตูปิดกั้น)
- (3) ต้องได้รับการอนุมัติก่อนการเข้าใช้บริการพื้นที่ทุกครั้ง
- (4) ผู้ขอใช้บริการต้องปฏิบัติตามประกาศสำนักหอสมุดกลาง เรื่อง การใช้บริการห้องสมุด อย่างเคร่งครัดในการเข้าใช้บริการพื้นที่

- (5) ผู้ขอใช้บริการต้องปฏิบัติตามประกาศสำนักหอสมุดกลาง เรื่อง การใช้บริการพื้นที่เชิงพาณิชย์ อาคารเฉลิมพระเกียรติของสำนักหอสมุดกลาง ตามเงื่อนไขที่กำหนด

5. ระดับการให้บริการ

5.1 ระยะเวลาการให้บริการ

- (1) ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้นไม่เกิน 1 ชั่วโมง 20 นาที (ไม่นับระยะเวลาการใช้พื้นที่ของผู้ใช้บริการ) ในการดำเนินการอนุมัติการขอใช้พื้นที่ผ่านระบบจองห้อง/ใช้พื้นที่ หรือติดต่อขอรับบริการด้วยตนเอง การสำรวจพื้นที่ และการประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้อง
- (2) การดำเนินงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

5.2 คุณภาพการให้บริการ

- (1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกระบวนการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- (2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อพื้นที่การเรียนรู้ โดยเฉลี่ยมากกว่า 4.00 ขึ้นไป

6. ขั้นตอนการให้บริการ / ผังกระบวนการงาน (Workflow)

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
1.		10 นาที	ผู้ให้บริการติดต่อขอใช้บริการพื้นที่การเรียนรู้ โดยติดต่อด้วยตนเอง หรือผ่านระบบการจองห้อง/พื้นที่ หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)	แบบฟอร์มจองใช้พื้นที่ : www.lib.kmitl.ac.th	(1) บรรณารักษ์ (2) นักวิชาการ โสตทัศนศึกษา (3) เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป (4) นักวิชาการ คอมพิวเตอร์ (5) ผู้ปฏิบัติงาน ห้องสมุด
2.		30 นาที	ผู้ขอใช้บริการดูพื้นที่กรณีขอใช้ห้องประชุม ห้องสัมมนา ห้องคอมพิวเตอร์ หรือพื้นที่การจัดกิจกรรม เพื่อวางแผนการดำเนินงาน และขอใช้บริการ	-	(1) บรรณารักษ์ (2) นักวิชาการ โสตทัศนศึกษา (3) เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป (4) นักวิชาการ คอมพิวเตอร์ (5) ผู้ปฏิบัติงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
					ห้องสมุด
3.		10 นาที	ผู้ให้บริการตรวจสอบรายการจองในระบบการจองใช้พื้นที่/ห้องประชุม/ห้องสัมมนา/ห้องอินเทอร์เน็ต	แบบฟอร์มจองใช้พื้นที่ : www.lib.kmitl.ac.th	(1) บรรณารักษ์ (2) นักวิชาการโสตทัศนศึกษา (3) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (4) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ (5) ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด
4.		10 นาที	ประสานงานกับผู้ขอและงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งผลการขอใช้	-	(1) บรรณารักษ์ (2) นักวิชาการโสตทัศนศึกษา (3) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (4) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ (5) ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด
5.		10 นาที	จัดเตรียมความพร้อมการใช้งานของพื้นที่กรณีเป็นห้องประชุม ห้องสัมมนา. เช่น การเปิดห้อง เปิดเครื่องปรับอากาศ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครื่องเสียง เป็นต้น	-	(1) บรรณารักษ์ (2) นักวิชาการโสตทัศนศึกษา (3) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (4) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ (5) ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด
6.		ตามเวลาที่กำหนด	ดำเนินการให้บริการพื้นที่ตามวันเวลาที่ขอใช้งาน หรือเข้าใช้บริการพื้นที่อื่นๆ กรณีใช้พื้นที่ที่ไม่ต้องผ่านระบบจองใช้ โดยมีผู้ให้บริการแนะนำการใช้งาน หรือการอำนวยความสะดวก	-	(1) บรรณารักษ์ (2) นักวิชาการโสตทัศนศึกษา (3) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (4) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ (5) ผู้ปฏิบัติงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
					ห้องสมุด
7.		10 นาที	ประเมินผลและรายงานผลการประเมินการขอใช้บริการพื้นที่	-	บรรณารักษ์

7. การรับเรื่องร้องเรียน

การให้บริการ หากไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถร้องเรียนได้ตามสถานที่และช่องทางดังนี้

7.1 การรับเรื่องร้องเรียน

- (1) โทรศัพท์ ฝ่ายบริการสารนิเทศ หมายเลขโทรศัพท์ 02-3298544
- (2) E-mail library@kmitl.ac.th
- (3) Line @clb9379l
- (4) Facebook /kmitllibrary

7.2 ลำดับในการแก้ปัญหา

- (1) ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด
- (2) บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/นักวิชาการคอมพิวเตอร์
- (3) รองหัวหน้าฝ่ายบริการสารนิเทศ/รองหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารนิเทศ/รองหัวหน้าฝ่ายสนับสนุนทางกายภาพและสื่อประชาสัมพันธ์
- (4) หัวหน้าฝ่ายบริการสารนิเทศ/หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารนิเทศ/หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนทางกายภาพและสื่อประชาสัมพันธ์
- (5) รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
- (6) ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง