

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ

**1. งานที่ให้บริการ** งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

**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 : [library@kmitl.ac.th](mailto:library@kmitl.ac.th)

#### 3.2 ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ - วันศุกร์  
ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.00 น.  
หมายเหตุ ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการตอบคำถาม  
ช่วยการค้นคว้า ได้ที่เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง :  
[www.lib.kmitl.ac.th](http://www.lib.kmitl.ac.th)

### 4. ข้อกำหนดการให้บริการ

#### 4.1 เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

| ชื่อแบบฟอร์ม/เอกสาร   | จำนวน | ช่องทางรับแบบฟอร์ม/เอกสาร<br>(ณ จุดให้บริการ/Download ที่)                      |
|---|-------|---|
| (1) แบบฟอร์มบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า                 | 1 ชุด | ติดต่อด้วยตนเอง ชั้น 1 อาคาร B<br>เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วย<br>การค้นคว้า |
| (2) แบบฟอร์มช่วยค้นคว้า (Research support<br>services form) | 1 ชุด | <a href="http://www.lib.kmitl.ac.th">www.lib.kmitl.ac.th</a>                    |

#### 4.2 ค่าธรรมเนียม

ไม่มี

#### 4.3 ข้อกำหนดอื่นๆ

ผู้ให้บริการต้องมาแสดงตน หรือขอใช้บริการตามแบบฟอร์มที่กำหนด

**5. ระดับการให้บริการ**

**5.1 ระยะเวลาการให้บริการ**

- (1) ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ตอบคำถามทั่วไป ใช้เวลา 5 นาที และตอบคำถามที่ต้องวิเคราะห์คำถามจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และค้นหาจากแหล่งข้อมูลอื่นๆ ใช้เวลาอย่างน้อย 30 นาที
- (2) กรณีขอยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด ใช้ระยะเวลาดำเนินการขอยืม 1 วันทำการ
- (3) การดำเนินงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

**5.2 คุณภาพการให้บริการ**

- (1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- (2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยเฉลี่ยมากกว่า 4.00 ขึ้นไป

**6. ขั้นตอนการให้บริการ / ผังกระบวนการ (Workflow)**

| ลำดับ | ผังกระบวนการ | ระยะเวลา | ขั้นตอนการให้บริการ  | แบบฟอร์ม                          | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|--------------|----------|--|-----------------------------------|--------------|
| 1.    |              | 5 นาที   | รับคำถามจากผู้ให้บริการจากทุกช่องทาง ได้แก่ ผู้ใช้ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์, e-mail, Facebook และ Line เป็นต้น  | แบบฟอร์มตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า | บรรณารักษ์   |
| 2.    |              | 10 นาที  | บรรณารักษ์สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อทำความเข้าใจ และรับทราบความต้องการของผู้ใช้บริการ   | -                                 | บรรณารักษ์   |
| 3.    |              | 10 นาที  | วิเคราะห์คำถามและเลือกแหล่งข้อมูลที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง เช่น WebOPAC ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น | -                                 | บรรณารักษ์   |
| 4.    |              | 10 นาที  | บรรณารักษ์สืบค้นข้อมูลในแหล่งข้อมูลที่เลือกพร้อมทั้งแนะนำวิธีการสืบค้นข้อมูลให้กับผู้ให้บริการ   | -                                 | บรรณารักษ์   |

| ลำดับ | ผังกระบวนการงาน | ระยะเวลา | ขั้นตอนการให้บริการ  | แบบฟอร์ม                                     | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|-----------------|----------|--|--|--------------|
| 5.    |                 | 10 นาที  | กรณีทรัพยากรสารสนเทศไม่มีที่ห้องสมุด ต้องพิจารณาขอยืมระหว่างห้องสมุดจากมหาวิทยาลัย/สถาบัน/หน่วยงานอื่นๆ                        | แบบฟอร์มขอยืมระหว่างห้องสมุด                 | บรรณารักษ์   |
| 6.    |                 | 10 นาที  | บรรณารักษ์แจ้งผลการยืม คาว์ด โทลด์เอกสารกรณีเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ และส่งข้อมูลให้ผู้ใช้บริการตามช่องทางต่าง ๆ ให้ผู้ใช้บริการ | -  | บรรณารักษ์   |
| 7.    |                 | 10 นาที  | สมาชิกห้องสมุดรับเอกสารและจ่ายค่าดำเนินการกรณีขอยืมระหว่างห้องสมุด   | สมุดบันทึกรับเอกสาร/หรือรับเอกสารผ่าน e-mail | บรรณารักษ์   |
| 8.    |                 | 10 นาที  | ประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการ และเสนอแนะการให้บริการ  | แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการห้องสมุด    | บรรณารักษ์   |

## 7. การรับเรื่องร้องเรียน

การให้บริการ หากไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถร้องเรียนได้ตามสถานที่และช่องทางดังนี้

### 7.1 การรับเรื่องร้องเรียน

- (1) โทรศัพท์ ฝ่ายบริการสารสนเทศ หมายเลขโทรศัพท์ 02-3298544  
ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ หมายเลขโทรศัพท์ 02-3298375, 02-3298000  
ต่อ 5203, 5204  
ห้องสมุดวิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ 077-506410 ต่อ 4603 และ 4605
- (2) E-mail library@kmitl.ac.th
- (3) Line @clb9379l
- (4) Facebook /kmitllibrary

### 7.2 ลำดับในการแก้ปัญหา

- (1) บรรณารักษ์
- (2) รองหัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ

- (3) หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ
- (4) รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
- (5) ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง