

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

1. งานที่ให้บริการ

งานประชาสัมพันธ์ความรู้และข้อมูลข่าวสาร

การประชาสัมพันธ์การให้บริการห้องสมุด การจัดกิจกรรมเชิงรุก การแนะนำฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การสืบค้นแหล่งข้อมูล การให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ ความรู้ด้านต่างๆ และข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ ดังนี้

- เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง
- E-mail ของสถาบัน
- WebOPAC (Online Public Access Catalog)
- บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ เช่น แฟนเพจ Facebook /Twitter/Line/Digital Signage เป็นต้น
- ป้ายประชาสัมพันธ์
- ห้องสมุดสัญจร (Road show)
- กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ (CSR)
- ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย
- การจัดกิจกรรมเชิงรุก

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

อีเมล : library@kmitl.ac.th

facebook : Central Library, KMITL

@Line : @clb9379l

3.2 ระยะเวลาเปิดให้บริการ

บริการ 7 วัน / 24 ชั่วโมง และตามประกาศ
สำนักหอสมุดกลาง เรื่อง การให้บริการและจัด
กิจกรรมห้องสมุด หรือประกาศที่เกี่ยวข้อง

4. ข้อกำหนดการให้บริการ

4.1 เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

ชื่อแบบฟอร์ม/เอกสาร	จำนวน	ช่องทางรับแบบฟอร์ม/เอกสาร (ณ จุดให้บริการ/Download ที่)
- แบบฟอร์มการขอประชาสัมพันธ์ความรู้และ ข้อมูลข่าวสาร	1 ฉบับ	www.lib.kmitl.ac.th
- แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ห้องสมุด	1 ชุด	www.lib.kmitl.ac.th

4.2 ค่าธรรมเนียม

-ไม่มี-

4.3 ข้อกำหนดอื่นๆ

ใช้คำสุภาพในการติดต่อสื่อสาร มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการก่อนเปิดให้บริการอย่างน้อย 1 สัปดาห์

5. ระดับการให้บริการ

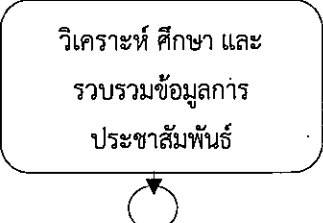
5.1 ระยะเวลาการให้บริการ

- (1) ใช้ระยะเวลาในการจัดทำข้อมูล ออกแบบ และประชาสัมพันธ์ทั้งสิ้น ไม่เกิน 1 วัน
- (2) การดำเนินงานการประชาสัมพันธ์การให้บริการ แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

5.2 คุณภาพการให้บริการ

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

6. ขั้นตอนการให้บริการ / ผังกระบวนการ (Workflow)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
1.		60 นาที	วิเคราะห์ ศึกษา และดำเนินการ รวบรวม ข้อมูล ที่ ต้อง การ ประชาสัมพันธ์ความรู้และข้อมูล ข่าวสารจากหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก	แบบฟอร์ม การขอ ประชาสัมพันธ์ ความรู้และ ข้อมูลข่าวสาร	บรรณารักษ์

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
2.		1 วัน	ออกแบบ สร้างคอนเท้น และดำเนินการเตรียมสคริปท์	-	บรรณารักษ์
3.		30 นาที	ตรวจสอบข้อมูล และสื่อที่ต้องการประชาสัมพันธ์	-	บรรณารักษ์
4.		30 นาที	ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลสื่อประชาสัมพันธ์ให้ถูกต้อง	-	บรรณารักษ์
5.		20 นาที	เลือกช่องทางการสื่อสารต่างๆ - เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง - E-mail Group - WebOPAC (Online Public Access Catalog) - สื่อสังคมออนไลน์ เช่น แฟนเพจ Facebook/Twitter/Line/ Digital Signage เป็นต้น - ป้ายประชาสัมพันธ์ - ห้องสมุดสัญจร (Road Show) - กิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ (CSR) - ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย - การจัดกิจกรรมเชิงรุก	-	บรรณารักษ์
6.		20 นาที	ดำเนินการประชาสัมพันธ์ตามช่องทางที่เลือกไว้	-	บรรณารักษ์
7.		10 นาที	ประเมินและรายงานผลความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์	แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการห้องสมุด	บรรณารักษ์

7. การรับเรื่องร้องเรียน

การให้บริการ หากไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถร้องเรียนได้ตามสถานที่และช่องทาง
ดังนี้

การรับเรื่องร้องเรียน

- (1) ติดต่อด้วยตนเองผ่านเคาน์เตอร์บริการ หรือเคาน์เตอร์บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ หรือ
เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์
- (2) โทรศัพท์ ฝ่ายบริการสารสนเทศ 02-3298544, 02-3298000 ต่อ 7410, 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) รองหัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ
- (3) หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ / หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
- (4) รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
- (5) ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง

ข้อมูลเพิ่มเติม

ประชาสัมพันธ์ในบางช่องทางอาจมีข้อจำกัด หากไม่ได้รับงบประมาณสนับสนุนในการจัดกิจกรรม เช่น
ห้องสมุดสัญจร (Road show) และกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ (CSR)