

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ

## 1. งานที่ให้บริการ

งานบริการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในสถาบัน

## 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](http://www.lib.kmitl.ac.th)อีเมล : [library@kmitl.ac.th](mailto:library@kmitl.ac.th)

## 3.2 ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ - วันศุกร์

จัดส่งทรัพยากรสารสนเทศ วันละ 1 รอบ เวลา

10.00 น. ตามประกาศการให้บริการของสำนัก

หอสมุดกลาง

## 4. ข้อกำหนดการให้บริการ

## 4.1 เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

ชื่อแบบฟอร์ม/เอกสาร	จำนวน	ช่องทางรับแบบฟอร์ม/เอกสาร (ณ จุดให้บริการ/Download ที่)
(1) แบบฟอร์มขอรับบริการรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในสถาบัน (Delivery Service) ผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.lib.kmitl.ac.th">www.lib.kmitl.ac.th</a>	1 ฉบับ	เคาน์เตอร์บริการยืมคืน ทรัพยากรสารสนเทศ / เว็บไซต์
(2) แบบฟอร์มบัตรกำหนดส่ง	1 ฉบับ	เคาน์เตอร์บริการยืมคืน ทรัพยากรสารสนเทศ
(3) แบบรายการขอยืมรับ-ส่งทรัพยากรสารสนเทศภายในสถาบัน	1 ฉบับ	เคาน์เตอร์บริการยืมคืน ทรัพยากรสารสนเทศ

#### 4.2 ค่าธรรมเนียม

1. - ไม่มี -

#### 4.3 ข้อกำหนดอื่นๆ

1. สมาชิกห้องสมุดต้องอนุญาตให้บรรณารักษ์ดำเนินการเข้าระบบทำรายการยืมในระบบห้องสมุดอัตโนมัติตามรายบุคคลที่ขอรับบริการ
2. กรณีทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมไปมีการจอง สมาชิกไม่สามารถยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศได้
3. สมาชิกห้องสมุดที่มีภาระติดค้างทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง มีค่าปรับค้าง บัตรหมดอายุ และมีการแจ้งทรัพยากรสารสนเทศสูญหายอยู่ระหว่างการดำเนินงาน ระบบจะไม่สามารถทำรายการยืมได้ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด
4. สมาชิกห้องสมุดต้องดำเนินการตรวจสอบรายการแจ้งเตือนก่อนกำหนดส่ง และรายการเกินกำหนดส่งผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ของสถาบันเท่านั้น
5. กรณีสมาชิกห้องสมุดประเภทนักศึกษา ที่มีทรัพยากรสารสนเทศค้างส่ง หรือมีค่าปรับค้างชำระ จะไม่มีสิทธิลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาถัดไป และการขึ้นทะเบียนบัณฑิตของนักศึกษาจนกว่าจะนำทรัพยากรสารสนเทศนั้นมาส่งคืน หรือติดต่อบรรณารักษ์ เพื่อดำเนินการต่อไปแล้วแก่กรณี
6. จัดส่งเฉพาะจุดบริการที่สำนักหอสมุดกลางกำหนดไว้เท่านั้น

#### 5. ระดับการให้บริการ

##### 5.1 ระยะเวลาการให้บริการ

- (1) ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 45 นาที จากการขอยืมผ่านระบบ ทำรายการยืม และจัดส่งตามจุดที่ให้บริการภายในสถาบัน
- (2) ดำเนินงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

##### 5.2 คุณภาพการให้บริการ

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

## 6. ขั้นตอนการให้บริการ / ผังกระบวนการงาน (Workflow)

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
1.		5 นาที	สมาชิกห้องสมุดแจ้งขอรับบริการ ขอยืมภายในสถาบันผ่านเว็บไซต์ สำนักหอสมุดกลาง	แบบฟอร์มขอรับบริการ รับ-ส่ง ทรัพยากรสารสนเทศ ภายในสถาบัน (Delivery Service) ผ่านเว็บไซต์ www.lib.kmitl.ac.th	บรรณารักษ์
2.		10 นาที	บรรณารักษ์ตรวจสอบรายการ ขอยืม	-	บรรณารักษ์
3.		10 นาที	ดำเนินการหาตัวเล่มที่ขึ้น และทำ รายการยืมในระบบห้องสมุด อัตโนมัติ กรณีไม่พบตัวเล่มแจ้ง ผลการยืมให้สมาชิกทราบ	บัตรกำหนดส่ง	บรรณารักษ์
4.		20 นาที	จัดส่งรายการยืมตามจุดที่ขอรับ บริการทรัพยากรสารสนเทศ ภายในสถาบัน	-	บรรณารักษ์
5.		2 นาที	แจ้งสมาชิกห้องสมุดมารับตัวเล่ม และแจ้งผลการยืมทรัพยากร สารสนเทศผ่าน e-mail	แบบรายการขอยืม รับ-ส่ง ทรัพยากรสารสนเทศ ภายในสถาบัน	บรรณารักษ์

## 7. การรับเรื่องร้องเรียน

การให้บริการ หากไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถร้องเรียนได้ตามสถานที่และช่องทาง  
ดังนี้

## 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/ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด
- (2) รองหัวหน้าฝ่ายบริการสารนิเทศ
- (3) หัวหน้าฝ่ายบริการสารนิเทศ
- (4) รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง
- (5) ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง