




คู่มือการปฏิบัติงาน




(Work Manual)

ชื่อส่วนงาน สำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ชื่อกระบวนการ : งานบริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์


งาน ฝ่ายเทคโนโลยีและพื้นที่การเรียนรู้
โทร. 02-329-8000 ต่อ 5090
e-mail : lifelong@kmitl.ac.th
Website : www.lifelong.kmitl.ac.th

	คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual)	รหัส : W-KLLC-001
	ชื่อกระบวนงาน : งานบริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	เริ่มใช้ : 16/07/2564 แก้ไขครั้งที่ : 01
	ส่วนงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ	Page 1 of 7

จัดทำโดย	ตรวจสอบโดย	อนุมัติโดย
 (นายธีรพงษ์ พิเชษ) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ สำนักงานเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ	 (รศ.ดร.ยลพัทธ์ อารีรบ) ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการสำนัก การเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ	 (รศ.ดร.จรัสวรรณ โกยวานิช) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักการเรียนรู้ ตลอดชีวิตฯ

ประวัติการแก้ไข :

วันที่บังคับใช้	แก้ไขครั้งที่	รายละเอียดการแก้ไข
16/07/2564	00	เอกสารออกใหม่ : งานบริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
1/07/2567	01	เปลี่ยนจาก สำนักหอสมุดกลาง เป็น สำนักงานเรียนรู้ตลอดชีวิตพระจอม เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

	คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual)	รหัส : W-KLLC-001
	ชื่อกระบวนการ : งานบริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	เริ่มใช้ : 16/07/2564 แก้ไขครั้งที่ : 01
	ส่วนงานที่รับผิดชอบ : สำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ	Page 2 of 7

1. วัตถุประสงค์ (Objective) :

- 1.1 เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบกระบวนการปฏิบัติงาน
- 1.2 เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับมาตรฐานในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เดียวกัน

2. ขอบเขต (Scope) :


- 2.1 รับการร้องขอการแจ้งปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกสถาบัน
- 2.2 ดำเนินการตามคำร้องขอต่าง ๆ การไขปัญหาเบื้องต้น/ซับซ้อน
- 2.3 แจ้งผลการดำเนินการ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จหรือแจ้งระยะเวลาการแก้ไขปัญหากรณีซับซ้อน

3. คำนิยาม (Definition) :

- 3.1 สถาบันฯ หมายถึง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- 3.2 สำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ หมายถึง สำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- 3.3 ห้องสมุด หมายถึง ห้องสมุดในสังกัดสำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ ของสถาบัน
- 3.4 ผู้ใช้บริการ หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ พนักงาน และบุคลากร ของสถาบัน
- 3.5 เจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคลากรสำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ บรรณารักษ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์
- 3.6 ผู้บริหาร หมายถึง ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ


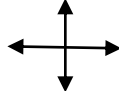
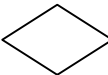

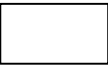
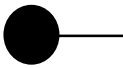
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities) :

- 4.1 เจ้าหน้าที่ call center รับการร้องขอการแจ้งปัญหาการใช้บริการของผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ
- 4.2 เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง มีหน้าที่ดำเนินการในงานที่รับผิดชอบ และแจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ให้บริการ
- 4.3 ผู้บริหาร มีหน้าที่พิจารณามอบหมาย อนุมัติ/ไม่อนุมัติ

	คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual)	รหัส : W-KLLC-001
	ชื่อกระบวนการ : งานบริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	เริ่มใช้ : 16/07/2564 แก้ไขครั้งที่ : 01
	ส่วนงานที่รับผิดชอบ : สำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ	Page 3 of 7

5. ระเบียบปฏิบัติ/ขั้นตอน (Procedure) :

- ความหมายของเครื่องหมายต่างๆ ในการจัดทำผังกระบวนการงาน

เครื่องหมาย	ความหมาย	เครื่องหมาย	ความหมาย
	เริ่มต้น/สิ้นสุด (Start/Finish)		ทิศทางขั้นตอนการดำเนินงาน (Flow)
	พิจารณา (Decision) เช่น อนุมัติ/ไม่อนุมัติ		จุดเชื่อมต่อการดำเนินงาน (Connection)
	ดำเนินการ (Activity)		สื่อสาร เช่น เจาหนาที่ตองหาหรือ ผอ. กอนการดำเนินการ / โทรศัพท์แจ้ง ผู้รับบริการ



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual)

รหัส : W-KLLC-001

ชื่อกระบวนการ : งานบริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

เริ่มใช้ : 16/07/2564

แก้ไขครั้งที่ : 01


ส่วนงานที่รับผิดชอบ : สำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ

Page 4 of 7


● ผังกระบวนการงาน (Workflow)

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
5.1		-	ผู้ให้บริการแจ้งปัญหา	-	-
5.2		2 นาที	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบรับปัญหา	-	เจ้าหน้าที่/ นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5.3		5 นาที	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบวิเคราะห์ปัญหา - ไม่ซับซ้อน - ซับซ้อน	-	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5.4		1 ชั่วโมง 1-3 ชม. 1 วัน 2 วัน แล้วแต่ระดับของปัญหา	กรณีปัญหาไม่ซับซ้อน เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้คำปรึกษา (กรณีปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ทันที) ให้แล้วเสร็จภายใน 1 ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง การแก้ไขปัญหาแต่ละระดับ (นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง) - ปัญหาเร่งด่วนมากดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1-3 ชั่วโมง - ปัญหาเร่งด่วนดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ - ปัญหาไม่เร่งด่วน ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 2 วันทำการ	-	นักวิชาการคอมพิวเตอร์



	คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual)	รหัส : W-KLLC-001
	ชื่อกระบวนการ : งานบริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	เริ่มใช้ : 16/07/2564
	ส่วนงานที่รับผิดชอบ : สำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ	แก้ไขครั้งที่ : 01
		Page 5 of 7

● ผังกระบวนการงาน (Workflow)

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
5.5		3 วัน ขึ้นอยู่กับ การให้ ข้อมูลและ สภาพ ปัญหา	กรณีปัญหาซับซ้อน ปัญหาทางด้านเทคนิค เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะดำเนินการหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขต้นเหตุของปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง (ทั้งนี้ ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาขึ้นอยู่กับภายใต้เงื่อนไข การให้ข้อมูลปัญหาการใช้งานที่ชัดเจนของผู้ใช้งาน เนื่องจากปัญหาของผู้ใช้งานแต่ละรายมีสภาพปัญหาที่เกิดจากปัจจัยและตัวแปรปัญหาที่แตกต่างกัน	-	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5.6		2 นาที	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการหรือระยะเวลาการดำเนินการกลับไปยังผู้ให้บริการ	-	เจ้าหน้าที่ นักวิชาการคอมพิวเตอร์



	คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual)	รหัส : W-KLLC-001
	ชื่อกระบวนงาน : งานบริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	เริ่มใช้ : 16/07/2564
	ส่วนงานที่รับผิดชอบ : สำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ	แก้ไขครั้งที่ : 01
		Page 6 of 7

● รายละเอียดระเบียบปฏิบัติ/ขั้นตอน (Procedure) :

5.1 ผู้ใช้บริการแจ้งปัญหา

ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

- แจ้งผ่านหน้าเคาน์เตอร์บริการห้องสมุด สำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ
- แจ้งทางโทรศัพท์ 02-3298544, 02-329-8000 ต่อ 7403
- แจ้งผ่านทางอีเมล lifelong@kmitl.ac.th
- แจ้งผ่านทางโซเชียลมีเดีย facebook, Line, X
- แจ้งผ่านทาง eOffice

5.2 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบรับปัญหา

เจ้าหน้าที่รับแจ้งเรื่องปัญหาต่าง ๆ จากผู้บริการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ

- รับแจ้งผ่านหน้าเคาน์เตอร์บริการห้องสมุด สำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ
- รับแจ้งทางโทรศัพท์ 02-3298544, 02-329-8000 ต่อ 7403
- รับแจ้งผ่านทางอีเมล lifelong@kmitl.ac.th
- รับแจ้งผ่านทางโซเชียลมีเดีย facebook, Line, X
- รับแจ้งผ่านทาง eOffice

5.3 วิเคราะห์

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบวิเคราะห์ปัญหา ตรวจสอบข้อมูล/ปัญหา ประเมินความยากง่ายในการแก้ปัญหา เพื่อแยกปัญหาออกเป็น 2 ส่วน

- นิยาม ไม่ซับซ้อน คือจากการวิเคราะห์ปัญหาประเมินความยากง่าย ประมาณการระยะเวลาการแก้ปัญหาไม่เกิน 2 วัน

- นิยาม ซับซ้อน คือจากการวิเคราะห์ปัญหาประเมินความยากง่าย ประมาณการระยะเวลาการแก้ปัญหาใช้เวลามากกว่า 2 วันขึ้นไป



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work manual)	รหัส : W-KLLC-001
ชื่อกระบวนงาน : งานบริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	เริ่มใช้ : 16/07/2564
ส่วนงานที่รับผิดชอบ : สำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ	แก้ไขครั้งที่ : 01
	Page 7 of 7

5.4 ดำเนินการแก้ไขปัญหา แบบไม่ซับซ้อน

กรณีปัญหาไม่ซับซ้อน เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้คำปรึกษา (กรณีปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ทันที) ให้แล้วเสร็จภายใน 1 ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง การแก้ไขปัญหาแต่ละระดับ (นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง)

- ปัญหาเร่งด่วนมากดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1-3 ชั่วโมง
- ปัญหาเร่งด่วนดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ
- ปัญหาไม่เร่งด่วน ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 2 วันทำการ

5.5 ดำเนินการแก้ไขปัญหา แบบซับซ้อน

กรณีปัญหาซับซ้อน ปัญหาทางด้านเทคนิค เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะดำเนินการหาสาเหตุของปัญหา และแก้ไขต้นเหตุของปัญหาให้แล้วเสร็จ ภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง (ทั้งนี้ ระยะเวลาการแก้ไขปัญหามีขึ้นอยู่ภายใต้งื่อนไข การให้ข้อมูลปัญหาการใช้งานที่ชัดเจนของผู้ใช้งาน เนื่องจากปัญหาของผู้ใช้งานแต่ละรายมีสภาพปัญหาที่เกิดจากปัจจัยและตัวแปรปัญหาที่แตกต่างกัน

5.6 แจ้งผลกลับผู้ให้บริการ

แจ้งผลการดำเนินการหรือระยะเวลาการดำเนินการกลับไปยังผู้ให้บริการ

6. เอกสารอ้างอิง (Reference Document) :

-ไม่มี-

7 . แบบฟอร์มที่ใช้ (Form) :

-ไม่มี-