

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ

### 1. งานที่ให้บริการ

#### งานบริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

การจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

- เว็บไซต์สำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (WebOPAC)
- ระบบสืบค้นข้อมูลสหบรรณานุกรมห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย (UCTAL)
- ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลทั่วโลก (Worldcat & WorldShare)
- ระบบสืบค้นวารสารและทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์/อิเล็กทรอนิกส์ (KMITL Discovery Services)
- ระบบบริหารจัดการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (KMITL E-Library)
- หนังสือและวารสารอิเล็กทรอนิกส์
- ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
- ฐานข้อมูลปริญญาบัตร (KMITL Undergraduate)
- ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์สถาบันอุดมศึกษาในไทย (Thai Digital Collection)

### 2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

### 3. ขอบเขตการให้บริการ

#### 3.1 สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

(1) ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ  
อาคารเฉลิมพระเกียรติ สำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
เลขที่ 1 ถนนฉลองกรุง แขวง/เขตลาดกระบัง กทม. 10520  
โทรศัพท์: 02-3298544  
เว็บไซต์ : [www.kllc.kmitl.ac.th](http://www.kllc.kmitl.ac.th)  
อีเมล : [lifelong@kmitl.ac.th](mailto:lifelong@kmitl.ac.th)  
Application: KMITL E-Library

#### 3.2 ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดบริการทุกวัน / 24 ชั่วโมง

## 4. ข้อกำหนดการให้บริการ

### 4.1 เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

ชื่อแบบฟอร์ม/เอกสาร	จำนวน	ช่องทางรับแบบฟอร์ม/เอกสาร (ณ จุดให้บริการ/Download ที่)
(1) เว็บไซต์สำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ		www.kllc.kmitl.ac.th
(2) ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (WebOPAC)		http://opac.lib.kmitl.ac.th
(3) ระบบสืบค้นข้อมูลสหบรรณานุกรมห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาไทย (UCTAL)		http://uc.thailis.or.th/
(4) ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลทั่วโลก (WorldCat & WorldShare)		https://kmitl.onworldcat.org/
(5) ระบบบริหารจัดการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (KMITL E-Library)		http://ebook.lib.kmitl.ac.th/
(6) ฐานข้อมูลปริญญาานิพนธ์ (KMITL Undergraduate)		http://ithesis.kmitl.ac.th/
(7) ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์สถาบันอุดมศึกษาไทย (Thai Digital Collection)		https://tdc.thailis.or.th/tdc/

### 4.2 ค่าธรรมเนียม

- ไม่เสียค่าธรรมเนียม

### 4.3 ข้อกำหนดอื่นๆ

- ผู้รับบริการ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของสถาบัน สามารถใช้งานผ่านเครือข่ายภายในของสถาบันผ่านการยืนยันตัวตน Authenticaion ด้วย User Account ที่ได้รับจากสำนักบริการคอมพิวเตอร์ หรือ กรณีต้องการใช้งานจากเครือข่ายภายนอกสถาบันฯ จะต้องดำเนินการตั้งค่า KMITL VPN
- คู่มือการตั้งค่า KMITL VPN เพื่อการใช้งานภายนอกเครือข่ายของสถาบันฯ

<http://www.lib.kmitl.ac.th/2018/th/index.php/2018-06-06-02-28-07/th-facility/kmitl-vpn>

- ฐานข้อมูลบางประเภทอาจมีข้อกำหนดการเข้าถึงอย่างเคร่งครัดตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันฯ จะต้องสนับสนุนบริการที่สำคัญ ในช่วงเวลาเปิดบริการ เช่น การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ

## 5. ระดับการให้บริการ

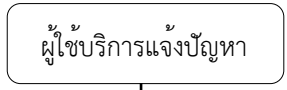
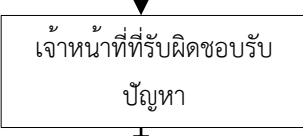
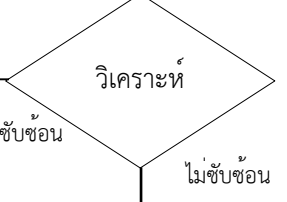
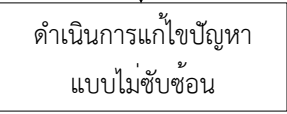


### 5.1 ระยะเวลาการให้บริการ

- (1) ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน 1-3 วันทำการ/เรื่อง โดยเริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่รับเรื่องปัญหาการใช้งานและประสานงานแก้ไขเรียบร้อยแล้ว (แล้วแต่กรณีซับซ้อน/ไม่ซับซ้อน)
- (2) การดำเนินงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

### 5.2 คุณภาพการให้บริการ

- (1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- (2) จัดให้มีผู้ให้บริการดูแลตอบปัญหาตลอดเวลาเปิดทำการและดำเนินการประสานงานและแจ้งผู้ใช้บริการภายใน 1 วันทำการ

6. ขั้นตอนการให้บริการ / ผังกระบวนการงาน (Workflow)

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
1.		-	ผู้ใช้บริการแจ้งปัญหา	-	-
2.		2 นาที	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบรับปัญหา	-	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3.		5 นาที	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบรับปัญหา - ชັบซ็อน - ไม่ชັบซ็อน	-	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
4.		1 ชั่วโมง 1-3 ชม. 1 วัน 2 วัน แล้วแต่ระดับของปัญหา	กรณีปัญหาไม่ชັบซ็อน เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้คำปรึกษา (กรณีปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ทันที) ให้แล้วเสร็จภายใน 1 ชั่วโมง นับตั้งรับเรื่อง การแก้ไขปัญหาคู่ละระดับ (นับตั้งรับเรื่อง) -ปัญหาเร่งด่วนดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 ้วยทำการ -ปัญหาไม่เร่งด่วน ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ	-	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
5.		3 วัน ขึ้นอยู่กับ การให้ ข้อมูลและ สภาพ ปัญหา	กรณีปัญหาไม่ชັบซ็อน ปัญหาทางด้านเทคนิค เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะดำเนินการหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขต้นเหตุของปัญหาให้แล้วเสร็จ ภายใน 3 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง (ทั้งนี้ ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาคู่ขึ้นอยู่กับ ภายใต้งื่อนไข การหม้ข้อมูลปัญหาการ ใช้งานที่ชัดเจนของผู้ใช้งาน เนื่องจาก ปัญหาของผู้ใช้งานแต่ละรายการมีสภาพ ปัญหาที่แตกต่างกัน	-	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
6.		2 นาที	เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ แจ้งผลการ ดำเนินการแก้ไขปัญหาคู่กลับไปยัง ผู้ให้บริการ	-	นักวิชาการคอมพิวเตอร์

## 7. การรับเรื่องร้องเรียน

การให้บริการ หากไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถร้องเรียนได้ตามสถานที่และช่องทาง  
ดังนี้

### 7.1 การรับเรื่องร้องเรียน

- (1) ติดต่อด้วยตัวเองผ่านเคาร์เตอร์ยืม-คืน หรือเคาน์เตอร์ Information
- (2) โทรศัพท์ ฝ่ายบริการสารนิเทศ 02-3298544, 02-3298000 ต่อ 5203, 5204  
ห้องสมุดคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ 02-3298375, 02-3298000 ต่อ 5203, 5204  
ห้องสมุดวิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ 077-506410 ต่อ 4603 และ 4605
- (3) E-mail [lifelong@kmitl.ac.th](mailto:lifelong@kmitl.ac.th)
- (4) Line @clb9379l
- (5) Facebook /KMITLlifelonglearningCenter/

### 7.2 ลำดับในการแก้ปัญหา

- (1) บรรณารักษ์ / ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด / นักวิชาการคอมพิวเตอร์
- (2) หัวหน้าฝ่ายบริการสารนิเทศ / หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
- (3) รองผู้อำนวยการสำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ
- (4) ผู้อำนวยการสำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ