

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ

1. งานที่ให้บริการ งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

2. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

3. ขอบเขตการให้บริการ

3.1 สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

(1) ฝ่ายบริการสารสนเทศ  
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)

3.2 ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ - วันศุกร์  
ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.00 น.  
หมายเหตุ ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการตอบคำถาม  
ช่วยการค้นคว้า ได้ที่เว็บไซต์สำนักการเรียนรู้ตลอด  
ชีวิตฯ : [www.kllc.kmitl.ac.th](http://www.kllc.kmitl.ac.th)

4. ข้อกำหนดการให้บริการ

4.1 เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

ชื่อแบบฟอร์ม/เอกสาร	จำนวน	ช่องทางรับแบบฟอร์ม/เอกสาร (ณ จุดให้บริการ/Download ที่)
(1) แบบฟอร์มบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	1 ชุด	ติดต่อด้วยตนเอง ชั้น 2 อาคาร A เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามและช่วย การค้นคว้า
(2) แบบฟอร์มช่วยคนควา (Research support services form)	1 ชุด	<a href="http://www.kllc.kmitl.ac.th">www.kllc.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 / ผังกระบวนการงาน (Workflow)

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
1.		5 นาที	รับคำถามจากผู้ใช้บริการจากทุกช่องทาง ได้แก่ ผู้ใช้ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์, e-mail, Facebook และ Line เป็นต้น	แบบฟอร์มตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	บรรณารักษ์
2.		10 นาที	บรรณารักษ์ สอบถาม ข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อทำความเข้าใจ และรับทราบความต้องการของผู้ใช้บริการ	-	บรรณารักษ์
3.		10 นาที	วิเคราะห์คำถามและเลือกแหล่งข้อมูลที่มีอยู่ในสำนักหอสมุดกลาง เช่น WebOPAC ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น	-	บรรณารักษ์
4.		10 นาที	บรรณารักษ์ สืบค้น ข้อมูลในแหล่งข้อมูล ที่เลือกพร้อมทั้งแนะนำวิธีการสืบค้นข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการ	-	บรรณารักษ์

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
5.		10 นาที	กรณีทรัพยากรสารสนเทศไม่มีที่ห้องสมุด ต้องพิจารณาขอยืมระหว่างห้องสมุดจากมหาวิทยาลัย/สถาบัน/หน่วยงานอื่นๆ	แบบฟอร์มขอยืมระหว่างห้องสมุด	บรรณารักษ์
6.		10 นาที	บรรณารักษ์แจ้งผลการขอยืม ดาวน์โหลดเอกสารกรณีเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ 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 lifelong@kmitl.ac.th
- (3) Line @clb9379l
- (4) Facebook /kmitlifelonglearningcenter

### 7.2 ลำดับในการแก้ปัญหา

- (1) บรรณารักษ์
- (2) รองหัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ

- (3) หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ
- (4) รองผู้อำนวยการสำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ
- (5) ผู้อำนวยการสำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ