

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

1. งานที่ให้บริการ

งานประชาสัมพันธ์ความรู้และข้อมูลข่าวสาร

การประชาสัมพันธ์การให้บริการสำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ การจัดกิจกรรมเชิงรุก การแนะนำฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การสืบค้นแหล่งข้อมูล การให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ ความรู้ด้านต่างๆ และข้อมูลข่าวสารของห้องสมุดผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ 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

สำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

3. ขอบเขตการให้บริการ

3.1 สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

(1) ฝ่ายบริการสารนิเทศ
อาคารเฉลิมพระเกียรติ สำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เลขที่ 1 ถนนฉลองกรุง แขวง/เขตลาดกระบัง กทม. 10520

โทรศัพท์: 02-3298544

เว็บไซต์ : www.kllc.kmitl.ac.th

อีเมล : lifelong@kmitl.ac.th

facebook : KMITL Lifelong Learning Center

@Line : @clb9379l

3.2 ระยะเวลาเปิดให้บริการ

บริการ 7 วัน / 24 ชั่วโมง และตามประกาศ
สำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ เรื่อง การ
ให้บริการและจัดกิจกรรมห้องสมุด หรือ
ประกาศที่เกี่ยวข้อง

4. ข้อกำหนดการให้บริการ

4.1 เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

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

4.2 ค่าธรรมเนียม

-ไม่มี -

4.3 ข้อกำหนดอื่นๆ

ใช้คำสุภาพในการติดต่อสื่อสาร มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการก่อนเปิดให้บริการอย่างน้อย 1 สัปดาห์

5. ระดับการให้บริการ

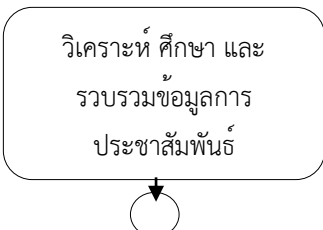
5.1 ระยะเวลาการให้บริการ

- ใช้ระยะเวลาในการจัดทำข้อมูล ออกแบบ และประชาสัมพันธ์ทั้งสิ้น ไม่เกิน 1 วัน
- การดำเนินงานการประชาสัมพันธ์การให้บริการ แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

5.2 คุณภาพการให้บริการ

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการประชาสัมพันธ์ โดยเฉลี่ยมากกว่า 4.00 ขึ้นไป

6. ขั้นตอนการให้บริการ / ผังกระบวนการงาน (Workflow)

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
1.		60 นาที	วิเคราะห์ ศึกษา และดำเนินการ รวบรวมข้อมูลที่ต้องการ ประชาสัมพันธ์ความรู้และข้อมูล ข่าวสารจากหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก	- แบบฟอร์ม การขอ ประชาสัมพันธ์ ความรู้และ ข้อมูลข่าวสาร	บรรณารักษ์

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
2.		1 วัน	ออกแบบ สร้างคอนเทนต์ และดำเนินการเตรียมสคริปต์	-	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/X/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 lifelong@kmitl.ac.th
- (4) Line @clb9379l
- (5) Facebook /kmitllifelonglearningcenter

ลำดับในการแก้ปัญหา

- (1) บรรณารักษ์ / ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด / นักวิชาการคอมพิวเตอร์
- (2) รองหัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ
- (3) หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ / หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
- (4) รองผู้อำนวยการสำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ
- (5) ผู้อำนวยการสำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ

ข้อมูลเพิ่มเติม

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