

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

1. งานที่ให้บริการ งานบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

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
อีเมล : lifelong@kmitl.ac.th

3.2 ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ - วันศุกร์ บริการตามเวลาปกติ
ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.
วันจันทร์ - วันศุกร์ บริการนอกเวลาราชการ
ตั้งแต่เวลา 16.30 – 20.15 น.
หรือตามประกาศการให้บริการของสำนัก
หอสมุดกลาง
วันเสาร์ - วันอาทิตย์
ตั้งแต่เวลา 10.00 – 18.00 น.
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
หมายเหตุ สามารถยืมต่อได้ด้วยตนเองผ่าน
WebOPAC ตลอด 24 ชั่วโมง

4. ข้อกำหนดการให้บริการ

4.1 เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

ชื่อแบบฟอร์ม/เอกสาร	จำนวน	ช่องทางรับแบบฟอร์ม/เอกสาร (ณ จุดให้บริการ/Download ที่)
(1) แบบฟอร์มบัตรกำหนดส่ง	1 แผ่น	เคาน์เตอร์บริการยืมคืน ทรัพยากรสารสนเทศ

(2) สลิปการยืมคืน กรณีใช้บริการยืมคืน ทรัพยากรสารสนเทศผ่านตู้ยืมคืนด้วยตนเอง (Self services)	2 ชุด	ตู้ยืมคืนด้วยตนเอง (Self check out)
(3) แบบฟอร์มรายการจ่ายค่าปรับ	1 ชุด	เคาน์เตอร์บริการยืมคืน ทรัพยากรสารสนเทศ

4.2 ค่าธรรมเนียม

- (1) ค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศเกินหนดส่ง จำนวน 5 บาท ต่อเล่ม/รายการ/ฉบับ ต่อ 1 วัน
- (2) ค่าดำเนินการทดแทนทรัพยากรสารสนเทศสูญหาย กรณีสามารถจัดซื้อรายการเดิม จำนวน 2 เท่า ของราคา
ทรัพยากรสารสนเทศ และค่าดำเนินการในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ จำนวน 50 บาท หรือให้ซื้อชุดใช้พร้อม
ชำระค่าปรับตามระบบ

4.3 ข้อกำหนดอื่นๆ

- (1) สมาชิกห้องสมุดต้องยืนยันตัวตนโดยการแสดงบัตรประจำตัวนักศึกษา บัตรพนักงานสถาบันตามประเภท
ของสมาชิก และยืมทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองผ่านเคาน์เตอร์บริการ หรือยืมด้วยตนเองผ่านตู้ Self
check out
- (2) กรณีทรัพยากรสารสนเทศที่ยืมมีรายการจอง สมาชิกไม่สามารถยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศรายการนั้นได้
- (3) สมาชิกห้องสมุดที่มีภาระติดค้างเกินกำหนดส่ง มีค่าปรับค้าง บัตรหมดอายุ และมีการแจ้ง
ทรัพยากรสารสนเทศสูญหายอยู่ระหว่างการดำเนินงาน ระบบจะไม่สามารถทำรายการยืมได้ ต้องดำเนินการ
ให้แล้วเสร็จตามรายการก่อน ถึงจะยืมทรัพยากรสารสนเทศได้
- (4) สมาชิกห้องสมุดต้องดำเนินการตรวจสอบรายการแจ้งเตือนก่อนกำหนดส่ง และรายการเกินกำหนดส่งผ่าน
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ของสถาบันเท่านั้น
- (5) นักศึกษาที่มีทรัพยากรสารสนเทศค้างส่ง หรือมีค่าปรับค้างชำระ จะไม่มีสิทธิลงทะเบียนเรียนในภาค
การศึกษาถัดไป และการขึ้นทะเบียนบัณฑิตของนักศึกษาจนกว่าจะนำทรัพยากรสารสนเทศนั้นมาส่งคืน
หรือติดต่อบรรณารักษ์ เพื่อดำเนินการต่อไปแล้วแต่กรณี

5. ระดับการให้บริการ

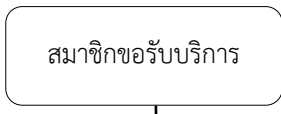
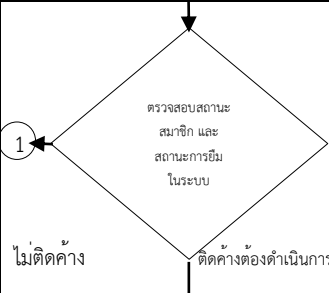
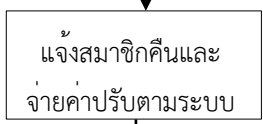
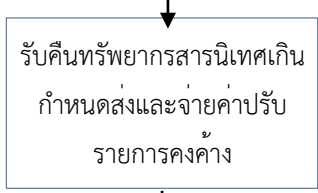
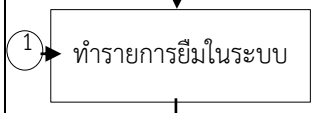
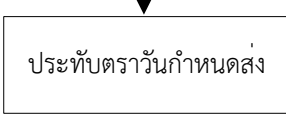
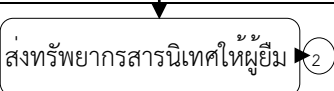
5.1 ระยะเวลาการให้บริการ

- (1) การบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ใช้เวลาการให้บริการไม่เกิน 5 นาที ต่อ 1 รายการ
- (2) กรณีทรัพยากรสารสนเทศมีค่าปรับเกินกำหนดส่ง ใช้เวลาดำเนินการไม่เกิน 10 นาที ต่อรายการ
- (3) การดำเนินงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

5.2 คุณภาพการให้บริการ

- (1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
- (2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ โดยเฉลี่ยมากกว่า 4.00 ขึ้นไป

6. ขั้นตอนการให้บริการ / ผังกระบวนการงาน (Workflow)

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
งานบริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ					
1.		1 นาที	สมาชิกขอรับบริการยืมทรัพยากร สารสนเทศ ผ่านบรรณารักษ์ หรือผ่านตู้ยืมด้วยตนเอง Self check	-	-
2.		1 นาที	สมาชิกแสดงบัตร และทำรายการยืมในระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อตรวจสอบสถานะสมาชิก กรณีสมาชิกมีภาระการยืมในระบบ ต้องดำเนินการคืนและจ่ายค่าปรับก่อนทำรายการยืม	-	บรรณารักษ์
3.		1 นาที	แจ้งสมาชิกคืนทรัพยากรสารสนเทศที่เกินกำหนดส่ง และชำระค่าปรับตามระบบที่กำหนด	-	บรรณารักษ์
4.		2 นาที	บรรณารักษ์รับคืนทรัพยากรสารสนเทศและทำรายการรับเงินค่าปรับในโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้อง	-	บรรณารักษ์
5.		2 นาที	ทำรายการยืมในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ หรือการยืมด้วยตนเอง (Self check out) สแกนบัตรและทำรายการยืม	สลิปรายการยืม	บรรณารักษ์
6.		1 นาที	ประทับตราวันกำหนดส่ง และมอบเล่ม/แผ่น/ฉบับให้สมาชิก	บัตรกำหนดส่ง	บรรณารักษ์
7.		1 นาที	ส่งทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ยืม	-	บรรณารักษ์

ลำดับ	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	ขั้นตอนการให้บริการ	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
งานบริการคืนทรัพยากรสารสนเทศ					
1.		1 นาที	สมาชิกติดต่อการคืนทรัพยากรสารสนเทศ โดยคืนผ่านเคาน์เตอร์บริการ หรือคืนผ่านตู้คืนด้วยตนเอง (Book return)	-	บรรณารักษ์
2.		3 นาที	ทำรายการคืนในระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ละเอียดกร ตรวจสอบความถูกต้อง และหากทรัพยากรสารสนเทศเกินกำหนดส่ง สมาชิกดำเนินการจ่ายค่าปรับ หรือสมาชิกขอผ่อนชำระการส่งค่าปรับ	สลิปรายการคืน	บรรณารักษ์
3.		3 นาที	ตรวจสอบการคืนทรัพยากรสารสนเทศในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	-	บรรณารักษ์
8.		5 นาที	แจ้งรายการค่าปรับ จ่ายค่าปรับ และบรรณารักษ์พิมพ์รายการ การจ่ายค่าปรับให้ผู้มาคืน	แบบบันทึก รายการจ่ายค่าปรับ	บรรณารักษ์
9.		1 นาที	ประทับตราวันรับคืนและนำตัวเล่ม/ฉบับ/รายการ เตรียมขึ้นชั้นให้บริการ	บัตรกำหนดส่ง	บรรณารักษ์
10.		10 นาที	นำทรัพยากรสารสนเทศที่รับคืน จัดเรียงขึ้นชั้นเพื่อให้บริการ	-	บรรณารักษ์

7. การรับเรื่องร้องเรียน

การให้บริการ หากไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถร้องเรียนได้ตามสถานที่และช่องทาง
ดังนี้

7.1 การรับเรื่องร้องเรียน

- (1) โทรศัพท์ ฝ่ายบริการสารนิเทศ 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 /kmitllifelonglearningcenter

7.2 ลำดับในการแก้ปัญหา

- (1) บรรณารักษ์
- (2) รองหัวหน้าฝ่ายบริการสารนิเทศ
- (3) หัวหน้าฝ่ายบริการสารนิเทศ
- (4) รองผู้อำนวยการสำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ
- (5) ผู้อำนวยการสำนักการเรียนรู้ตลอดชีวิตฯ